



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

**TEMA:**

**PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y  
FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE  
TELEVISIÓN, DE LA CIUDAD DE IBARRA.**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN  
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA**

**Autora: Guisella Verónica Garzón Falcón**

**Tutor: Dr. CPA. César Abdón Cervantes, MBA.**

**IBARRA 2013**

## **RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de grado tiene como finalidad afianzar la gestión Administrativa, Contable y financiera de Cine Cable Tv Ibarra. El Plan de gestión es una herramienta dinámica, esencial, de fácil aplicación que ayudará a la empresa aprovechar eficientemente todos los recursos y lograr los objetivos. Su aplicación no demandará de grandes inversiones económicas y será de uso de todo el personal que la conforma.

En el primer capítulo se detalla el diagnóstico situacional de la empresa y el uso de varias técnicas de investigación, para determinar los problemas administrativos, contables y financieros a investigar.

El segundo capítulo describe las bases teóricas y científicas de temas de interés relacionados con la contabilidad, administración y análisis Financiero. Contenidos de utilidad que sirven de base para la estructura de la propuesta de trabajo.

En el tercer capítulo consta el Plan de gestión Administrativo, Contable y Financiero para la empresa Cine Cable Tv de la ciudad de Ibarra; que contiene Planificación estratégica, Operativa, organigramas, políticas, procedimientos, Normativa Contable, análisis financiero y control interno. Con lo que se espera alcanzar la eficiencia en el uso de los recursos y eficacia en el logro de los objetivos.

Finalmente en el cuarto capítulo se detalla los impactos generados por el Plan de Gestión, para posterior dar juicio a conclusiones y recomendaciones.

## **EXECUTIVE SUMMARY**

The present grade work is intended to strengthen the administrative management, financial and accounting Cine Cable TV Ibarra. The management plan is a dynamic tool, essential, easy application that will help to make efficient use of all resources and achieve the goals. Its application does not require large financial investments and it will be used for all personnel that constitute it.

The first chapter details the company situational analysis and the use of several research techniques to determine the administrative, financial and accounting problems to research.

The second chapter describes the theoretical and scientific issues of concern related to accounting, management and financial analysis. Useful contents that help as a base of profit for the structure of the proposed work.

The third chapter contains Management, Accounting and Financial plan to the Cine Cable TV Company from Ibarra city; contains Strategic Planning, Operational, politics, procedures, Accounting Standards, financial analysis and internal control. What it is hope to achieve the efficient in the use of resources and effectiveness in achieving the objectives.

Finally, the fourth chapter details the impacts generated by the Management Plan for subsequent to trial findings and recommendations.

## AUTORÍA

Yo, GUISELLA VERÓNICA GARZÓN FALCÓN, portadora de la cédula de identidad 100286300-7, declaró bajo juramento que el trabajo desarrollado es de mi autoría: **PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE TELEVISIÓN, DE LA CIUDAD DE IBARRA**, que no ha sido previamente presentado para ningún grado, ni calificación profesional; y, se ha respetado las diferentes fuentes y referencias bibliográficas tomadas en cuenta en este documento.



Sra. Guisella Garzón Falcón.

C.I. 100286300-7

## CERTIFICACIÓN

En mi calidad de Director del Trabajo de Grado presentado por la egresada GUISELLA VERÓNICA GARZÓN FALCÓN, para optar por el título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A**, cuyo tema es “PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE TELEVISIÓN, DE LA CIUDAD DE IBARRA”.

Considero que el presente trabajo reúne requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra a los 17 días del mes de julio del 2013.



---

Dr. CPA. César Cervantes, MBA

C.I. 100104119-1

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO DE GRADO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

Yo, GUISELLA VERÓNICA GARZÓN FALCÓN con Cédula de Ciudadanía N° 100286300-7, manifiesto mi voluntad de ceder a la Universidad Técnica del Norte los derechos patrimoniales consagrados en la Ley de Propiedad Intelectual del Ecuador, artículos 4,5, y 6, en calidad de autora del Trabajo de Grado denominado “PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE TELEVISIÓN, DE LA CIUDAD DE IBARRA”, que ha sido desarrollado para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, CPA., en la Universidad Técnica del Norte, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En mi condición de autor no reservado los derechos morales de la obra antes citada. En concordancia suscribo este documento en el momento que hago entrega del trabajo final en formato impreso y digital a la biblioteca de la Universidad Técnica del Norte.



.....  
Guisella Verónica Garzón Falcón

C.I 100286300-7

Ibarra, a los 17 días del mes de julio de 2013.

**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA  
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE L NORTE**

**1) IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

La Universidad Técnica del Norte dentro del proyecto Repositorio Digital Institucional, determinó la necesidad de disponer de textos completos en formato digital con la finalidad de apoyar los procesos de investigación, docencia y extensión de la Universidad.

Por medio del presente documento dejo sentada mi voluntad de participar en este proyecto, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	100286300-7		
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	Garzón Falcón Guisella Verónica		
<b>DIRECCIÓN:</b>	Barrio Mariano Acosta		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>	062-631473	<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0995922928

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE TELEVISIÓN, DE LA CIUDAD DE IBARRA”
<b>AUTORA:</b>	Garzón Falcón Guisella Verónica

<b>FECHA:</b>	2013/07/17
<b>SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO</b>	
<b>PROGRAMA:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Pregrado <input type="checkbox"/> Posgrado
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A.
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Dr. CPA. César A. Cervantes, MBA

## 2) AUTORIZACIÓN DE USO A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

Yo, GUISELLA VERÓNICA GARZÓN FALCÓN con Cédula de Ciudadanía N° 100286300-7, en calidad de autora y titular de los derechos patrimoniales de obra y trabajo de grado descrito anteriormente, hago la entrega del ejemplar respectivo en formato digital y autorizo a la Universidad Técnica del Norte, la publicación de la obra en el Repositorio Digital Institucional y uso del archivo digital en la Biblioteca de la Universidad con fines académicos. Para ampliar la disponibilidad del material y como apoyo a la educación, investigación y extensión; en concordancia con la Ley de Educación Superior Artículo 144.

## 3) CONSTANCIAS

Yo como autora manifiesto que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto la obra es original y soy el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asumo la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldré en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.



Fecha: 17 de Julio del 2013.

EL AUTOR



.....  
Guisella Verónica Garzón Falcón  
100286300-7

ACEPTACIÓN:

.....  
Ing. Betty Chávez C.I  
Jefe de Biblioteca

Facultado por resolución de Consejo Universitario\_\_\_\_\_

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar el presente trabajo de grado a mi madre, porque me ha demostrado que pese a las dificultades que se presentan en la vida siempre habrá una esperanza de lucha, una luz de vida por permanecer cerca de los seres amados; que solo basta llenar nuestra mente y corazón de coraje, fuerza y sabiduría para demostrar que lo que la mente puede pensar el cuerpo lo puede lograr.

A Milita; mi hija y compañera, motorcito de mi vida por apoyarme día a día con su amor, su ternura, su dedicación y esfuerzo de llenar el vacío que dejó la partida de su papito al llamado de Dios. Gracias mi preciosa por ser mi sostén incondicional.

También a un excelente profesional y amigo que Ing. Jorge Revelo por compartir sin egoísmos sus conocimientos, ideas y sobre todo su tiempo. Por empujarme a vivir experiencias y desafíos en el campo laboral.

Guisella

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, por derramar sus bendiciones y generosidad en mí, por no dejarme caer ante las circunstancias de dolor; brindarme la oportunidad de ser hija de una MADRE extraordinaria en toda su expresión, e inculcar en mí valores de vida y convivencia.

## ÍNDICE

PORTADA.....	i
RESUMEN EJECUTIVO.....	ii
EXECUTIVE SUMMARY.....	iii
AUTORÍA.....	iv
CERTIFICACIÓN.....	v
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	vi
AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN.....	vii
DEDICATORIA.....	x
AGRADECIMIENTO.....	xi
ÍNDICE.....	xii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xxi
 <b>CAPITULO I</b>	 23
1.1 Antecedentes	23
1.2 Objetivos	25
1.2.1 Objetivo general	25
1.2.2 Objetivos específicos	25
1.3 Variables diagnósticas	26
1.4 Indicadores	26
1.5 Matriz de información diagnóstica	28
1.6 Identificación de la población	35
1.6.1 Mecánica operativa	35
1.6.2 Población o universo	35
1.6.3 Información primaria	36
1.6.4 Información secundaria	37

1.7 Tabulación, análisis y evaluación de la información	38
1.7.1 Encuesta aplicada al talento humano de la empresa Cinecable tv de la ciudad de Ibarra	38
1.8 Entrevista aplicada al gerente de Cinecable tv sucursal Ibarra	53
1.9 Entrevista aplicada al contador general de Cinecable tv	57
1.10 Observación directa	60
1.10.1 Aspecto observado: ambiente de trabajo	60
1.10.2 Aspecto observado: área física	60
1.10.3 Aspecto observado: procesos	60
1.11 Análisis FODA	61
1.12 Estrategias: FA. FO. DO. DA	64
1.12.1 Cruce estratégico fortalezas - oportunidades	64
1.12.2 Cruce estratégico fortalezas – amenazas	65
1.12.3 Cruce estratégico debilidades – oportunidades	65
1.12.4 Cruce estratégico debilidades - amenazas	66
1.12.5 Matriz FODA	67
1.12.6 Estrategias FODA	70
1.12.7 Determinación del problema diagnóstico	71
 <b>CAPÍTULO II</b>	 73
2.1 La empresa y la contabilidad	73
2.1.1 Importancia	74
2.1.2 Características	75

2.1.3 Tipos de contabilidad	76
2.1.3.1 Contabilidad administrativa en la organización	78
2.1.4 Proceso contable	78
2.1.4.1 Definición	78
2.1.5 Norma contable	79
2.1.5.1 Definición	80
2.1.6 Normativa tributaria	80
2.1.8 Norma internacional de información financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades	81
2.2 La empresa y la administración	85
2.2.1 Importancia	85
2.2.2 Proceso administrativo	86
2.2.3 Plan de gestión	88
2.2.3.1 Objetivos	88
2.2.3.2 Importancia	89
2.2.3.3 Características	89
2.2.3.4 Principios fundamentales	90
2.2.3.5 Flexibilidad del plan de gestión	91
2.2.3.6 Elaboración	91
2.2.3.7 Valoración	92
2.2.4 Gestión estratégica organizacional	92
2.2.4.1 Beneficios del GEO	92
2.2.4.2 Proceso de gestión estratégica	93
2.2.4.2.1 Formulación de estrategias Planeación	94

2.2.4.2.2 Implementación de estrategia Ejecución	96
2.2.5 Manuales administrativos	98
2.2.5.1 Concepto	98
2.2.5.2 Definición	98
2.2.5.3 Objetivos de los manuales	99
2.2.5.4 Ventajas de la disposición y uso de manuales	99
2.2.5.5 Tipos de manuales	100
2.2.6 Organigramas	102
2.2.6.1 Concepto	102
2.2.6.2 Objeto	103
2.2.6.3 Utilidad	103
2.2.6.4 Clasificación de los organigramas	103
2.2.7 Diagramas de flujo	105
2.2.7.1 Concepto de flujograma o diagrama de flujo	105
2.2.7.2 Simbología de los diagramas de flujo	106
2.3 Control interno	107
2.3.1 Definición	107
2.3.2 Clases de control interno	107
2.3.3 Objetivos del control interno	108
2.3.4 Componentes	109
2.3.5 Implementación del modelo estándar	109
2.4 La empresa y las finanzas	110
2.4.1 Importancia	110
2.4.2 Definición	111

2.4.3 Gestión financiera	111
2.4.3.1 Clasificación de las decisiones financieras	112
2.4.4 Análisis financiero	113
2.4.4.1 Concepto	113
2.4.4.2 Importancia	113
2.4.4.3 Objetivos	114
2.4.4.4 Usuarios internos	114
2.4.4.5 Usuarios externos	115
<b>CAPITULO III</b>	<b>117</b>
3.1 Presentación	117
3.2 La Institución	117
3.3 Contenido del plan de gestión	118
3.3.1 Objetivos del plan de gestión	119
3.3.2 Normativa contable	120
3.3.2.1 Norma internacional de contabilidad N° 2 (NIC 2)	120
3.3.2.2 Norma internacional de contabilidad N° 18 (NIC 18)	121
3.3.2.3 Norma internacional de contabilidad N° 36 /(NIC 36)	122
3.3.3 Normativa tributaria	123
Capítulo I de los comprobantes de venta, retención y documentos complementarios	124
Capítulo II de la emisión y entrega de comprobantes de ventas, notas de crédito y notas de débito	125
Capítulo III de los requisitos y características de los comprobantes	127



de venta, notas de crédito y notas de débito	
Capítulo IV del régimen de traslado de bienes	128
Capítulo V. de los requisitos y características de los comprobantes de retención	129
Capítulo VI de las normas generales para el archivo de los comprobantes de venta guías de remisión y comprobantes de retención	130
Capítulo VII de los establecimientos gráficos autorizados	131
Capítulo VIII de la autorización temporal de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención	132
Capítulo IX de labaja y anulación de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención	133
3.3.4 Gestión estratégica organizacional (GEO)	135
3.3.4.1 Misión	135
3.3.4.2 Visión	136
3.3.4.3 Valores	136
3.3.4.4 Metas	137
3.3.5 Objetivo general	137
3.3.6 Objetivos específicos	138
3.3.7 Estrategias generales	138
3.3.8 Estrategias específicas	139
3.3.8.1 Motivación personal, laboral y valores	139
3.3.8.2 Capacitación al personal	140
3.3.8.3 Mantenimiento y extensión de red	140

3.3.8.4 Inversión en tecnología	141
3.3.8.5 Cobranza	141
3.3.9 manual de organización	152
3.3.9.1 Presentación	152
3.3.9.2. Red de contenidos	153
3.3.9.3 objetivos del manual	153
3.3.9.4 Alcance	154
3.3.9.5 Propósito	154
3.3.9.6 Estructura organizacional	154
3.3.9.7 Políticas	162
3.3.9.8 Procedimientos	168
3.3.9 Diagrama de flujo	174
3.3.10 Control interno	175
3.3.11 Gestión financiera	176
3.3.12 Plan de cuentas empresa Cinecable tv	177
3.3.13 Índices financieros	180
 <b>CAPÍTULO IV</b>	 197
4.1 Análisis de impactos	187
4.2 Impacto económico	198
4.3 Impacto social	199
4.4 Impacto empresarial	201
4.5 Impacto educativo	202

4.6 Impacto ético	203
4.7 Impacto general	204
<b>CONCLUSIONES</b>	207
<b>RECOMENDACIONES</b>	209
<b>FUENTES BIBLIOGRÁFICAS</b>	211
<b>ANEXOS</b>	213

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Nro. 1</b>	VARIABLE E INDICADOR	26
<b>Nro. 2</b>	MATRIZ DE INFORMACIÓN DIAGNÓSTICA	28
<b>Nro. 3</b>	PERSONAL ADMINISTRATIVO	35
<b>Nro. 4</b>	PERSONAL TÉCNICO	36
<b>Nro. 5</b>	PERSONAL DE VENTAS	36
<b>Nro. 6</b>	TÍTULO ACADÉMICO PERSONAL	38
<b>Nro. 7</b>	TIEMPO DE PERMANENCIA DEL TALENTO HUMANO	39
<b>Nro. 8</b>	MOTIVO DE PERMANENCIA	40
<b>Nro. 9</b>	DISPOSICIÓN DE FUNCIONES	41
<b>Nro. 10</b>	EMISIÓN DE ÓRDENES	42
<b>Nro. 11</b>	PRESENTACIÓN DE REPORTES	43
<b>Nro. 12</b>	CONTROL DE ACTIVIDADES	44
<b>Nro. 13</b>	EVALUACIÓN DE FUNCIONES	45
<b>Nro. 14</b>	CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO	46
<b>Nro. 15</b>	DISPONE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	47
<b>Nro. 16</b>	DISPOSICIÓN DE ORGANIGRAMA	48
<b>Nro. 17</b>	APLICACIÓN DE DEPARTAMENTALIZACIÓN	49
<b>Nro. 18</b>	COMUNICACIÓN ENTRE EMPLEADOS	50
<b>Nro. 19</b>	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	51
<b>Nro. 20</b>	APLICACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN	52
<b>Nro. 21</b>	ANÁLISIS FODA FACTORES INTERNOS	61

<b>Nro. 22</b>	<b>ANÁLISIS FODA FACTORES EXTERNOS</b>	<b>62</b>
<b>Nro. 23</b>	<b>CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS–OPORTUNIDADES</b>	<b>64</b>
<b>Nro. 24</b>	<b>CRUCE ESTRATÉGICO FORTALEZAS - AMENAZAS</b>	<b>65</b>
<b>Nro. 25</b>	<b>CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES-OPORTUNIDADES</b>	<b>65</b>
<b>Nro. 26</b>	<b>CRUCE ESTRATÉGICO DEBILIDADES - AMENAZAS</b>	<b>66</b>
<b>Nro. 27</b>	<b>MATRIZ FODA</b>	<b>67</b>
<b>Nro. 28</b>	<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 1</b>	<b>142</b>
<b>Nro. 29</b>	<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 2</b>	<b>143</b>
<b>Nro.30</b>	<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 3</b>	<b>146</b>
<b>Nro. 31</b>	<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 4</b>	<b>147</b>
<b>Nro. 32</b>	<b>MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 5</b>	<b>148</b>
<b>Nro. 33</b>	<b>PERFIL DEL GERENTE</b>	<b>156</b>
<b>Nro.34</b>	<b>PERFIL DE LA SECRETARÍA ADMINISTRATIVA</b>	<b>157</b>
<b>Nro.35</b>	<b>PERFIL DE LA SECRETARIA CAJERA</b>	<b>158</b>
<b>Nro. 36</b>	<b>PERFIL DEL TÉCNICO</b>	<b>159</b>
<b>Nro. 37</b>	<b>PERFIL DEL VENDEDOR</b>	<b>160</b>
<b>Nro. 38</b>	<b>PERFIL DEL COBRADOR</b>	<b>161</b>
<b>Nro. 39</b>	<b>PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA</b>	<b>168</b>
<b>Nro. 40</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN</b>	<b>169</b>
<b>Nro. 41</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE SERVICIO TÉCNICO</b>	<b>170</b>
<b>Nro. 42</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE COBRANZA</b>	<b>171</b>
<b>Nro. 43</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN OFICINA</b>	<b>172</b>
<b>Nro. 44</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE AMPLIACIÓN DE RED</b>	<b>174</b>
<b>Nro. 45</b>	<b>ARTÍCULO SRI FACTURACIÓN</b>	<b>177</b>

<b>Nro. 46</b>	<b>PLAN DE CUENTAS</b>	<b>177</b>
<b>Nro. 47</b>	<b>TARIFA INCLUYE IMPUESTOS</b>	<b>181</b>
<b>Nro. 48</b>	<b>TARIFA NO INCLUYE IMPUESTOS</b>	<b>181</b>
<b>Nro. 49</b>	<b>INVENTARIOS</b>	<b>181</b>
<b>Nro. 50</b>	<b>ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>181</b>
<b>Nro. 51</b>	<b>IMPUESTOS</b>	<b>182</b>
<b>Nro. 52</b>	<b>CUENTAS POR PAGAR</b>	<b>183</b>
<b>Nro. 53</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>	<b>183</b>
<b>Nro. 54</b>	<b>GASTOS OPERACIONALES</b>	<b>184</b>
<b>Nro. 55</b>	<b>COMISIONES DE VENTAS</b>	<b>185</b>
<b>Nro. 56</b>	<b>VENTAS NETAS</b>	<b>185</b>

## **CAPÍTULO I**

### **1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

#### **1.1. Antecedentes**

La televisión por cable surge por la necesidad de llevar señales de televisión, de índole diversa, hasta el domicilio de los abonados, sin necesidad de que estos deban disponer de diferentes equipos receptores, reproductores y sobre todo de antenas.

La existencia de redes de televisión por cable o CATV (Community Antenna Television) se remonta a mediados de los años 40. En Estados Unidos-Astoria, un técnico llamado E.L. Parsons montó una pequeña red que se puede considerar precursora de la televisión por cable. Esta señal era distribuida mediante cable a sus vecinos para recibir programación de calidad.

El sistema de televisión por cable consta de un equipamiento central o cabecera (head end) y una planta externa red. En la cabecera se centraliza la recepción y/o generación de señales que serán distribuidas. En la red se puede distinguir 2 tipos de tendido: red troncal y red sub troncal. Un tercer tipo de cable de menores dimensiones se utiliza para transportar la señal hasta el domicilio del abonado.

En lo relacionado a la televisión por cable en Ecuador, fue el grupo “TV Cable” la pionera en transmitir programas de nivel mundial en el país, desde el año 1990, llegando a monopolizar el servicio,

hasta que nuevas empresas surgen como una necesidad de alternativas programáticas.

Actualmente los Principales Operadores de Televisión por cable en el Ecuador son: Cable Unión (Cable, Análogo sin codificar), DIRECTV (Satélite, Digital codificado y 3D), Telmex TV (Cable, Digital codificado) (También brindan servicio de Internet y Telefonía IP), Grupo TV Cable (Cable y Antena UHF, Digital codificado y Análogo codificado- 3D) (También brindan servicio de Internet y Telefonía IP), Univisa (Microonda, Digital con acceso codificado directo y Análogo codificado y Nuevas operadoras que están incursionando con el servicio como es la empresa Claro y la estatal CNT.

Cine Cable Televisión tiene su origen en la ciudad de Tulcán, Provincia del Carchi, hace más de 15 años, siendo una empresa privada, administrada por su Gerente Propietario Lauro Álvarez. Evidentemente, esta empresa nace con características de empirismo, con el nombre de “Telvicable” que posteriormente se denomina “Carchi Cable” y mediante su expansión a otras ciudades como San Gabriel, Huaca, Julio Andrade, Bolívar, Ibarra, Quevedo, Babahoyo, Esmeraldas y Milagro se la presenta con su actual denominación Cine Cable Televisión.

En el año 2005, nace Cine Cable en la ciudad de Ibarra, con el fin de ofrecer un servicio de calidad y posicionarse en niveles competitivos que le permitan mantenerse en igual o mejores condiciones que otras empresas similares. En la investigación realizada se estableció que durante su permanencia no se ha alcanzado un desarrollo sostenible de la empresa; por la carencia específicamente de un Sistema Administrativo Contable y Financiero, por tal motivo se ve ante la necesidad de incorporar prácticas de gestión como un factor de desarrollo estratégico y de competitividad ante la actual demanda y tecnología. Para ello lo más



idóneo es la aplicación de un Plan de Gestión Administrativo Contable y Financiero que sirva de guía a sus miembros, permita el cumplimiento de expectativas internas y externas y a su vez se refleje en un óptimo desarrollo económico, empresarial.

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo general**

“Elaborar un Plan de Gestión Administrativo, Contable y Financiero, para la empresa Cine cable televisión, de la ciudad de Ibarra que contribuya al alcance de los objetivos a través de la orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas”.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

- Realizar un Diagnóstico Situacional que permita conocer los procesos, políticas y posición actual de la empresa.
- Verificar la normativa e identificar los aspectos más problemáticos de la presente gestión administrativa.
- Conocer las actividades, tareas y responsabilidades designadas al talento humano en los distintos ámbitos de la gestión.
- Definir los fundamentos teórico-científicos que avalen la propuesta del presente Plan de Gestión mediante la investigación documental.

- Estructurar un Plan de Gestión Administrativo Contable y Financiero que permita llevar a cabo una política transparente; defina responsabilidades e identifique el trabajo y los recursos necesarios para el alcance de los objetivos de Cine Cable televisión.
- Establecer los principales impactos: social, económico, cultural, educativos empresarial y ético, en el entorno del Cantón Ibarra.

### 1.3. Variables diagnósticas

Las variables a analizar son: Proceso Administrativo, Normativa Contable y Financiera, Talento Humano que servirán como medios de recolección de información para el desarrollo de la propuesta.

### 1.4. Indicadores

Con el propósito de analizar las variables mencionadas se ha seleccionado algunos indicadores que permitirán definir el método, la técnica e instrumentos que se utilizarán para realizar el estudio.

**CUADRO Nro.1**

<b>VARIABLE</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación</li> <li>• Organización</li> <li>• Dirección</li> <li>• Control</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registros Contables</li> <li>• Políticas Contables</li> <li>• Facturación</li> </ul>

<p><b>NORMATIVA CONTABLE Y FINANNCIERA</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de inventarios</li> <li>• Plan de Cuentas</li> <li>• Estados Financieros</li> <li>• Control interno</li> <li>• Archivo físico de la información</li> <li>• Análisis de Índices financieros</li> </ul>
<p><b>TALENTO HUMANO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección y reclutamiento</li> <li>• Delegación de funciones</li> <li>• Remuneración</li> </ul>

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	VARIABLES	INDICADORES	SUB-INDICADORES	TÉCNICAS	FUENTES DE INFORMACIÓN
Analizar la estructura administrativa de la empresa Cine Cable televisión.	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>	Planificación	<b>Planificación estratégica:</b>  Visión  Misión  Objetivos  Políticas  Estrategias	Observación Entrevista Documentos  Observación Entrevista Documentos  Observación Entrevista Documentos  Observación Entrevista Documentos	Empresa Gerente Sucursal empleados  Empresa Gerente Sucursal empleados  Empresa Gerente Sucursal empleados  Empresa Gerente Sucursal empleados

			Calidad del servicio	Observación Entrevista Documentos	Empresa Gerente Sucursal empleados
				Observación Entrevista Documentos	Empresa Gerente Sucursal Abonados

			<b>Planificación Operativa:</b> Presupuestos  Procedimientos	Observación Entrevistas Documentos  Observación Entrevistas Documentos	Empresa Gerente Sucursal Contador General  Empresa Gerente Sucursal Contador General
Analizar la estructura Organizacional de la empresa Cine Cable televisión.		Organización	<b>Estructura Organizacional:</b> Organigramas  Manuales	Observación Entrevistas Encuesta Documentos	Empresa Gerente Sucursal Empleados

			Procedimientos	Observación Entrevistas Encuesta Documentos	Empresa Gerente Sucursal Empleados
			Documentación y Sistema	Observación Entrevistas Encuesta Documentos	Empresa Gerente Sucursal Empleados
			<b>Estructura Funcional:</b>		
			Departamentalización	Observación Entrevistas Encuesta Documentos	Empresa Gerente Sucursal Empleados
			<b>Unidad de Mando</b>		

Conocer la ejecución y los niveles de autoridad y jerarquía que existen en la empresa.		Dirección	Ejecución	Observación Entrevistas Encuesta Documentos	Empresa Gerente Sucursal Empleados
			Motivación		
			Guía	Observación Entrevistas Encuesta Documentos	Empresa Gerente Sucursal Empleados
			Jerarquía		
			Comunicación	Observación Entrevistas	



			Supervisión	Observación Entrevistas	Empresa Gerente Sucursal Empleados
			Alcance de las metas	Observación Entrevistas	Empresa Gerente Sucursal Empleados
				Observación Entrevistas	Empresa Gerente Sucursal Empleados
				Observación Entrevistas	Empresa Gerente Sucursal Empleados
				Observación	Empresa Gerente Sucursal

				Entrevistas	Empleados
				Observación	Empresa
				Entrevistas	Gerente Sucursal
					Empleados
					Empresa
					Gerente Sucursal
					Empleados

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

## **1.6. Identificación de la población**

### **1.6.1. Mecánica operativa**

Para elaborar el diagnóstico situacional se empleará técnicas de investigación de campo como: la observación directa, entrevistas, encuestas, información primaria o documentada.

### **1.6.2. Población o universo**

La población o universo de la investigación está formada por el personal administrativo y de operación de la empresa CINE CABLE TELEVISIÓN sucursal Ibarra. En el área administrativa 3 y operativa 6: 4 técnicos y 2 vendedores.

Todo el Talento Humano será participe de responder las encuestas y entrevistas, por contar con un número menor a cincuenta empleados. La empresa contrata los servicios contables profesionales del Ing. Jefersson Barrera para llevar la contabilidad de la empresa.

### **Personal administrativo**

**CUADRO Nro. 3**

<b>Nro</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
1	Ing. Jorge Revelo Auz	Gerente Sucursal
2	Sra. Myriam Moya Revelo	Jefe de operaciones
3	Sra. Margarita Pozo Anzules	Recaudadora

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

## Personal técnico

**CUADRO Nro. 4**

<b>Nro</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
1	Ramiro Carlosama Pupiales	Técnico
2	Cristhian Farinango Benavides	Técnico
3	Freddy Prado Caicedo	Técnico
4	Danny Terán Morillo	Técnico

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

## Personal de ventas

**CUADRO Nro. 5**

<b>Nro.</b>	<b>NOMBRES</b>	<b>CARGO</b>
1	Mireya Valencia Pabón	Ventas
2	Mario Pérez Lara	Ventas

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### 1.6.3. Información primaria

Para obtener la información necesaria de Cine Cable TV sucursal Ibarra se emplearon varias técnicas de recolección de información; con el objeto de determinar la situación actual de la empresa. A más de la observación directa, se preparó modelos de entrevistas para el personal Administrativo y encuesta para el operativo.

- **Encuesta.-** Se aplicó a 8 personas de la empresa; recaudadora, jefe de operaciones y personal técnico, obteniendo información primaria de interés y aporte para la investigación.
- **Entrevista.-** Se estructuró un modelo de entrevista sencilla, clara y concisa; a fin de contar con la colaboración del Gerente de la Sucursal Ibarra y el contador externo de la empresa.
- **Observación.-** A través de esta técnica se observó la infraestructura, distribución del espacio físico de Cine Cable tv sucursal Ibarra, procedimientos administrativos- contables, registro y archivo de la información, características del servicio entregado a los abonados.

#### **1.6.4 Información secundaria**

Para la obtención de información secundaria se ha recurrido a la escritura de constitución de la Empresa Cine Cable Tv, RUC, Bibliografía actual especializada en el tema, Lincografías con base científica que fortalezcan el presente trabajo de grado.

## 1.7 Tabulación, análisis y evaluación de la información

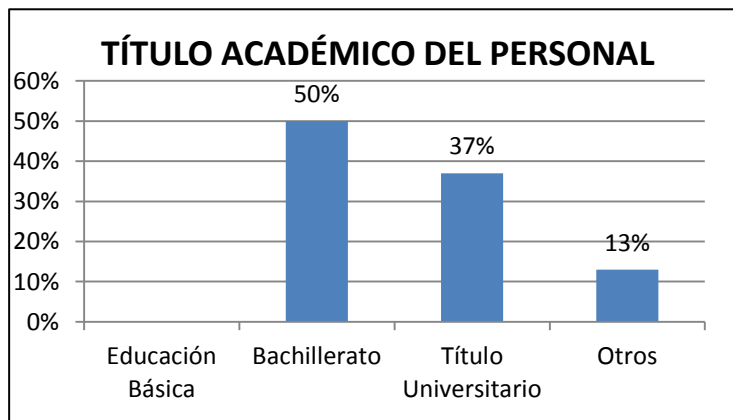
### 1.7.1 Encuesta aplicada al talento humano de la empresa Cinecable tv de la ciudad de Ibarra

1. ¿Indique la instrucción académica que usted tiene?

#### TÍTULO ACADÉMICO PERSONAL

CUADRO Nro. 6

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Educación Básica	0	0 %
Bachillerato	4	50 %
Título Universitario	3	37 %
Otros	1	13 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

#### ANÁLISIS

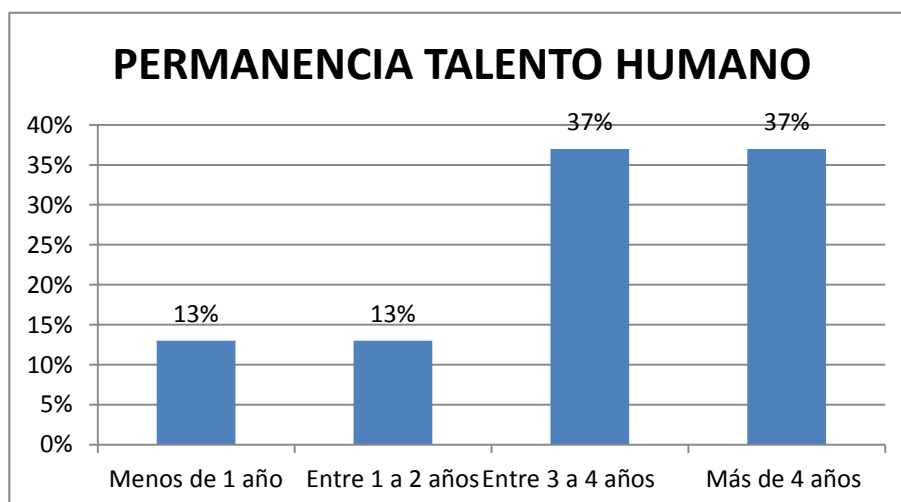
Como se puede observar en el gráfico la mitad del talento Humano posee instrucción bachiller, uno es tecnólogo y los demás tienen título profesional; lo que significa que estarían en capacidad de adquirir nuevos conocimientos que aporten al desempeño de sus funciones.

## 2. ¿Qué tiempo trabaja en la Empresa Cine cable tv sucursal Ibarra?

### TIEMPO DE PERMANENCIA DEL TALENTO HUMANO

CUADRO Nro. 7

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 1 año	1	13 %
Entre 1 a 2 años	1	13 %
Entre 3 a 4 años	3	37 %
Más de 4 años	3	37 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

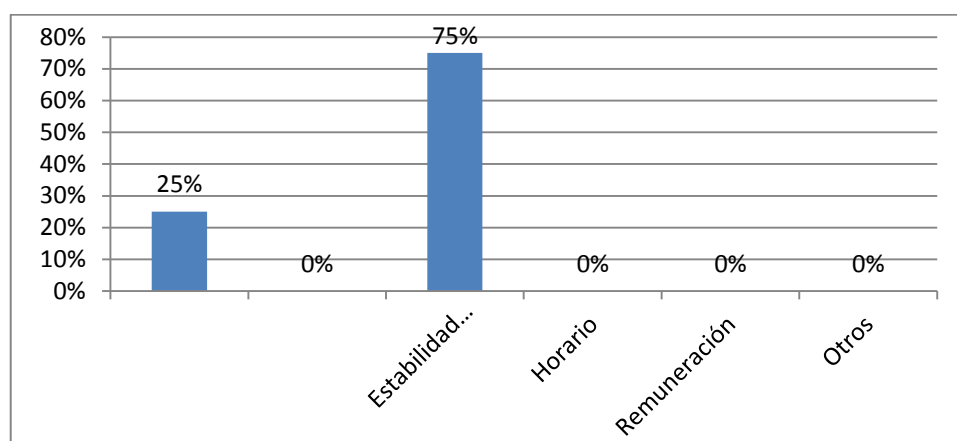
El gráfico indica que la mayoría del talento humano trabaja en la empresa por más de 3 años y solo 2 personas están en el rango de 1 a 2, según comentarios propios del personal el ambiente de trabajo es uno de los factores importantes que ha permitido que el talento humano no sea rotativo. Aunque es tiempo de seguir fortaleciendo la comunicación e integración mediante la fijación de objetivos comunes y trabajo en equipo.

3. ¿Qué le ha motivado a permanecer como trabajador de la Empresa Cine cable tv sucursal Ibarra?

### MOTIVO DE PERMANENCIA

CUADRO Nro. 8

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El ambiente laboral	2	25 %
Tareas asignadas	0	0 %
Estabilidad laboral	6	75 %
Horario	0	0 %
Remuneración	0	0 %
Otros	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

En el análisis del gráfico la mayoría del talento humano continúa desempeñando sus funciones, por la estabilidad laboral y ambiente de trabajo. Lo que significa que pese a otros factores de interés, ellos se inclinan por conservar la seguridad y garantías laborales.

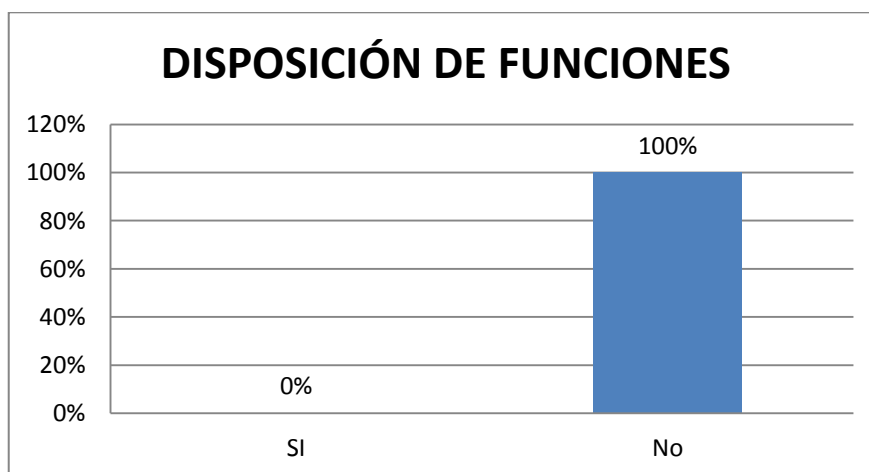


4. ¿Existe un documento escrito que detalle cada una de sus obligaciones, responsabilidades, alcance, limitaciones de la función que desempeña en la empresa?

### DISPOSICIÓN DE FUNCIONES

CUADRO Nro. 9

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
No	8	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

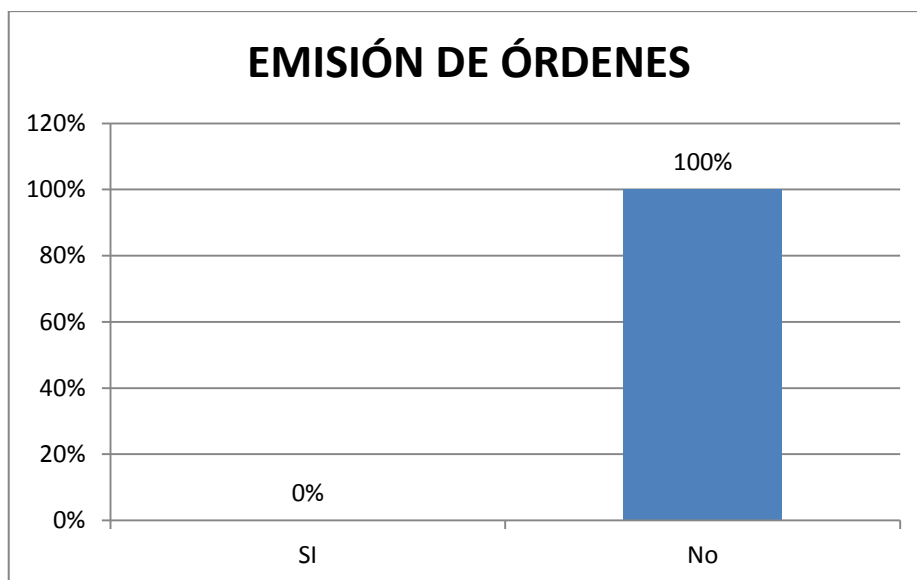
El gráfico señala que no se ha hecho entrega de ningún documento al talento humano, donde se le indique sus funciones, responsabilidades y limitaciones. Lo que representa ser debilidad para la empresa porque sus funciones se limitan únicamente a satisfacer la necesidad del abonado cuando este lo requiere.

5. ¿El Talento Humano obedece únicamente a las órdenes que el gerente de la sucursal emite?

### EMISIÓN DE ÓRDENES

CUADRO Nro. 10

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
No	8	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

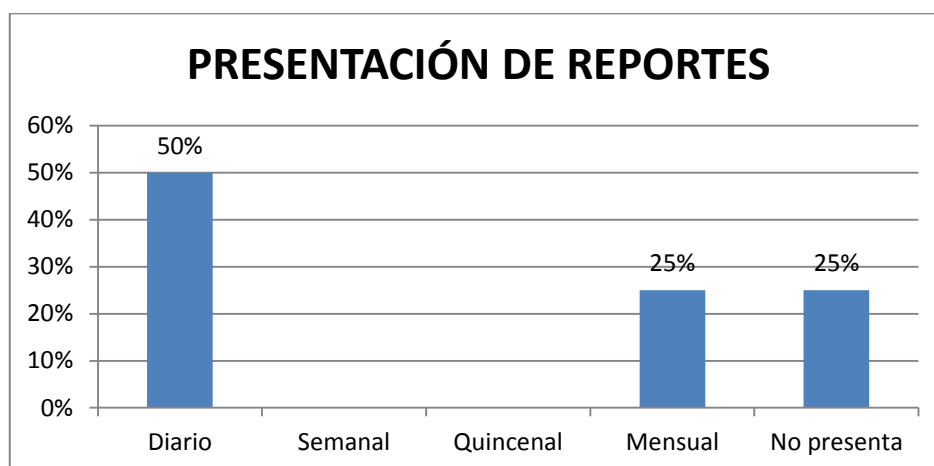
El talento Humano manifiesta que las órdenes no son dadas por el gerente de la sucursal, también lo hace la secretaría operacional en ausencia de la cabecilla y por ocasiones participan los directivos de la matriz. Lo que da lugar a confusiones la falta de determinación en la unidad de mando.

6. ¿Presenta reportes a un superior sobre las actividades realizadas?  
¿Con qué periodicidad?

### PRESENTACIÓN DE REPORTES

CUADRO Nro. 11

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Diario	4	50 %
Semanal	0	0 %
Quincenal	0	0 %
Mensual	2	25 %
No presenta	2	25 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

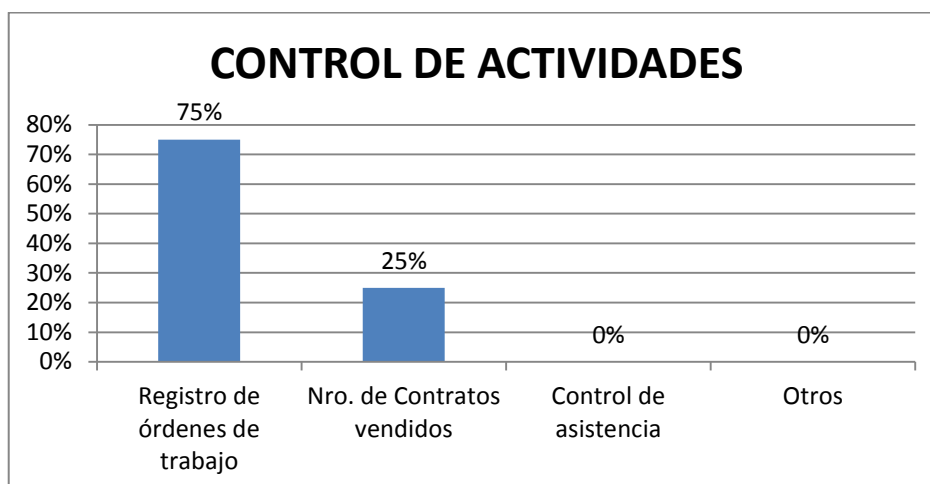
En el análisis a la pregunta, el personal técnico menciona que envía diariamente un mail al gerente técnico de la matriz notificando las órdenes de trabajo realizadas y novedades presentadas; en la sucursal se revisa el material utilizado y verifica la asistencia técnica. Las secretarias cada fin de mes presentan la documentación física utilizada como reporte de su función, y otros cargos como vendedores llevan su propio control.

7. ¿Considera Ud. que el control de las actividades diarias de la empresa se pueden confirmar mediante el registro en el programa instalado?  
Por medio de:

### CONTROL DE ACTIVIDADES

CUADRO Nro. 12

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Registro de órdenes de trabajo	6	75 %
Nro. de Contratos vendidos	2	25 %
Control de asistencia	0	0 %
Otros	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

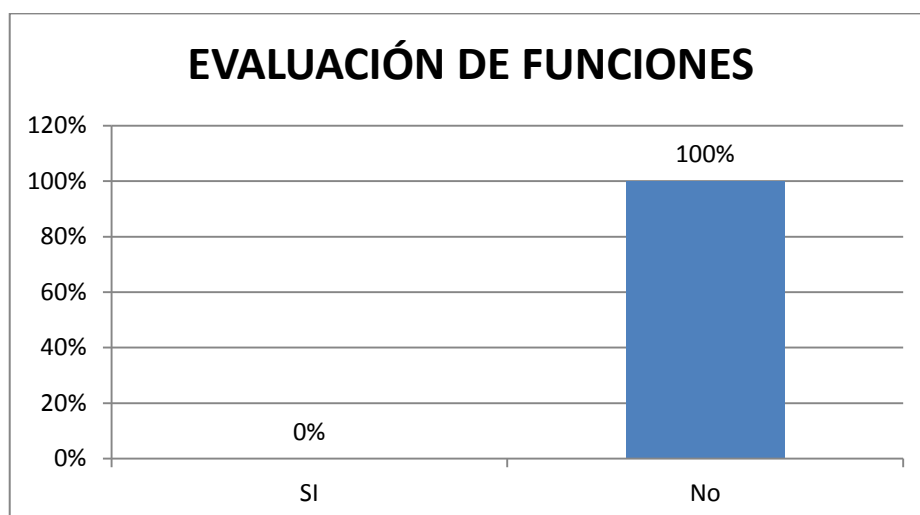
El gráfico muestra que la mayoría de las actividades se controla mediante el registro de órdenes de trabajo emitidos. Otro porcentaje por el # de contratos ingresados y valores recaudados. Los trabajadores mencionan que es la única forma que la empresa tiene para controlar el desempeño de actividades del talento humano.

8. ¿La empresa ha evaluado el nivel de conocimiento para el desempeño de funciones?

### EVALUACIÓN DE FUNCIONES

CUADRO Nro. 13

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
No	8	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

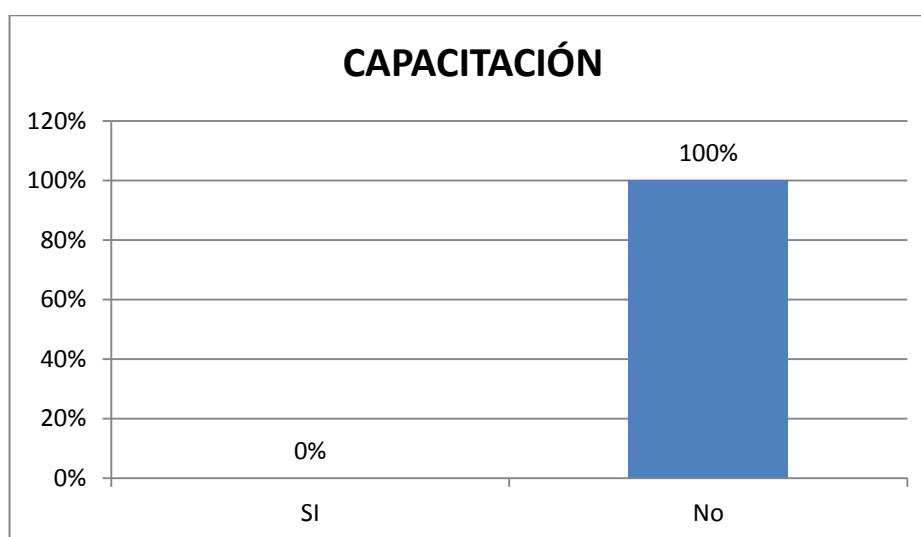
El gráfico muestra que Cinecable tv Ibarra no realiza ningún tipo de evaluación al desempeño de funciones del talento humano, lo que le impide conocer con certeza la calidad del servicio que oferta a sus abonados. Para ello y para contrarrestar el efecto de la actual competencia es necesario planificar evaluaciones periódicas que permitan conocer las actitudes y aptitudes del personal en el cargo asignado y el aporte que brinda a la empresa.

9. ¿La empresa le ha brindado cursos de capacitación en su área laboral?

### CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO

CUADRO Nro. 14

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
No	8	100 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

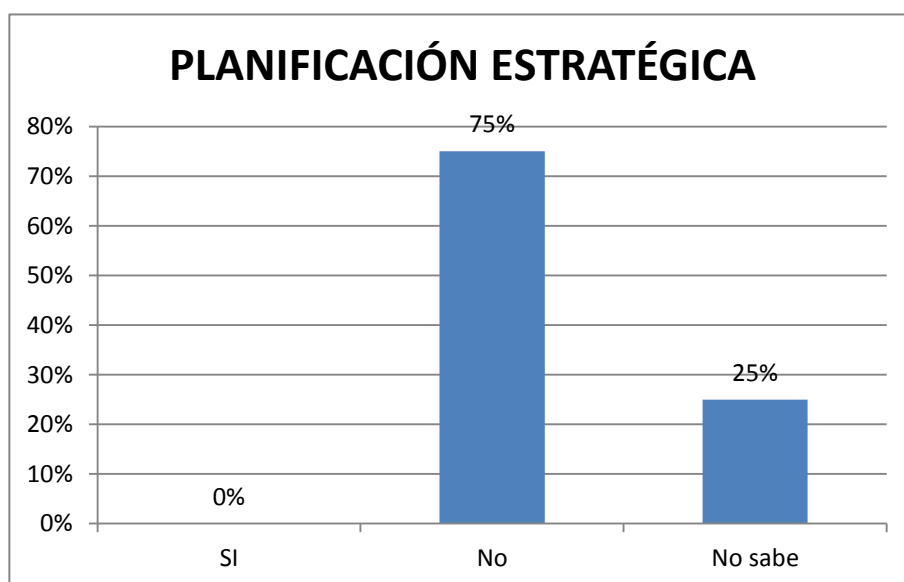
El talento humano responde que NO ha recibido capacitación de facilitadores externos únicamente los conocimientos se han transmitido internamente del personal más antiguo hasta el personal nuevo. Pero muestran la predisposición de adquirir nuevos conocimientos. Consideran que el aumento de la competencia exige capacitación continua para todas las áreas.

**10.** ¿Cine cable tv Sucursal Ibarra cuenta con una planificación estratégica dónde se dé a conocer la Visión, Misión, objetivos, políticas y estrategias de la empresa?

#### DISPONE DE PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

**CUADRO Nro. 15**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
No	6	75%
No sabe	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

#### ANÁLISIS

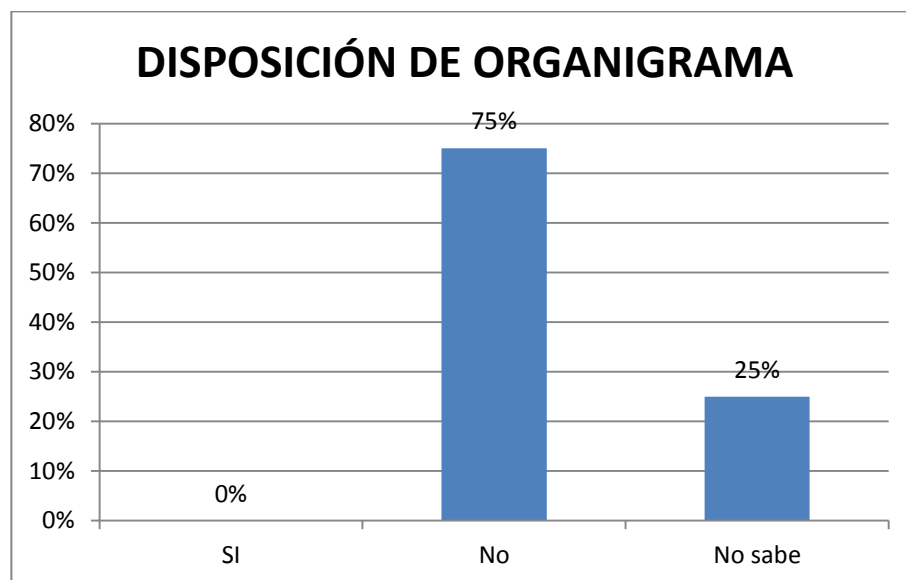
El gráfico señala que la mayor parte de los empleados afirma no tener una Planificación Estratégica y otros desconocen del tema. Lo que da lugar a la carencia de la misión, visión objetivos, políticas y estrategias que sirven como directrices o guías para el logro objetivos y metas fijadas.

**11. ¿Dispone la empresa de un organigrama estructural?**

**DISPOSICIÓN DE ORGANIGRAMA**

**CUADRO Nro. 16**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0 %
No	6	75%
No sabe	2	25%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

**ANÁLISIS**

La mayor parte de los empleados responde que la empresa no cuenta con un organigrama y otros dicen no saber del tema. La carencia de un organigrama puede dar lugar a no identificar con claridad los niveles de jerarquía y responsabilidad de los funcionarios. Es necesario elaborar y publicar el organigrama para exponerlo frente a todos los trabajadores y abonados para saber a quién se debe dirigir.

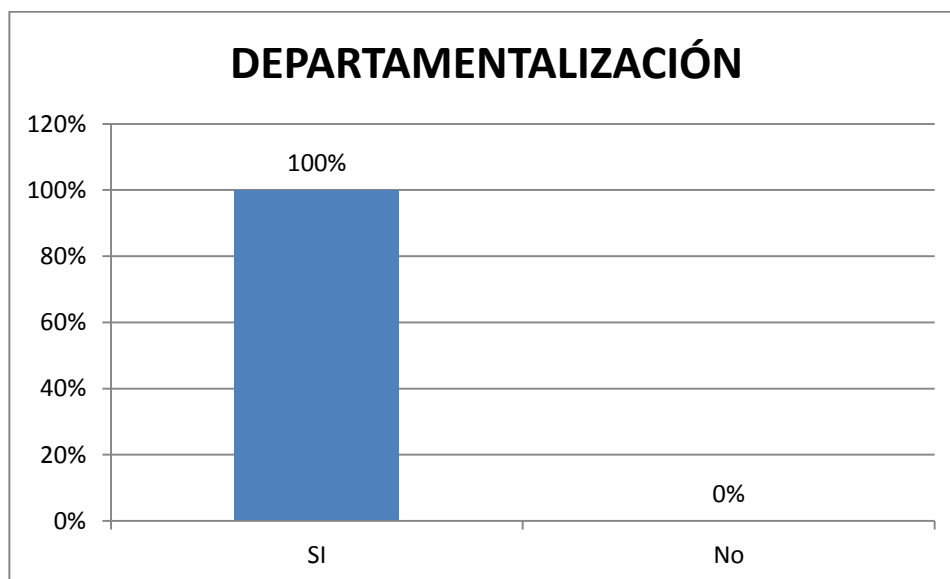


12. ¿La departamentalización es una herramienta de ayuda de las empresas que desean facilitar el trabajo, mejorar la calidad y eficiencia en las tareas, estaría de acuerdo en que se aplique en esta sucursal?

### APLICACIÓN DE DEPARTAMENTALIZACIÓN

CUADRO Nro. 17

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100 %
No	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

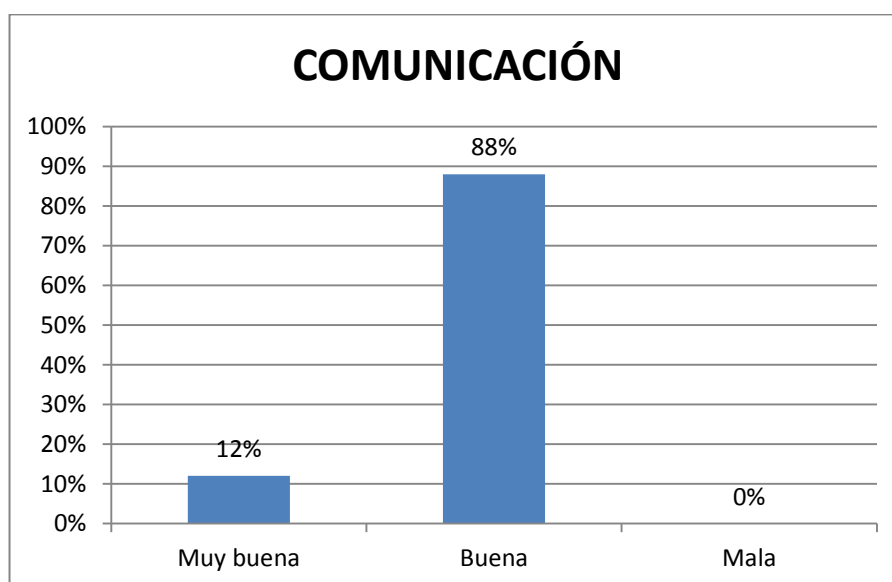
El talento humano encuestado respondió que está de acuerdo con la aplicación de la departamentalización en la empresa: porque manifiestan que existe mal asignación y duplicidad de funciones, tareas e improvisación de las mismas lo que les limita a alcanzar resultados favorables para la empresa.

**13.** ¿Cómo califica Ud. la comunicación entre empleados de cine cable tv Ibarra?

### COMUNICACIÓN ENTRE EMPLEADOS

**CUADRO Nro. 18**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy buena	1	12%
Buena	7	88 %
Mala	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

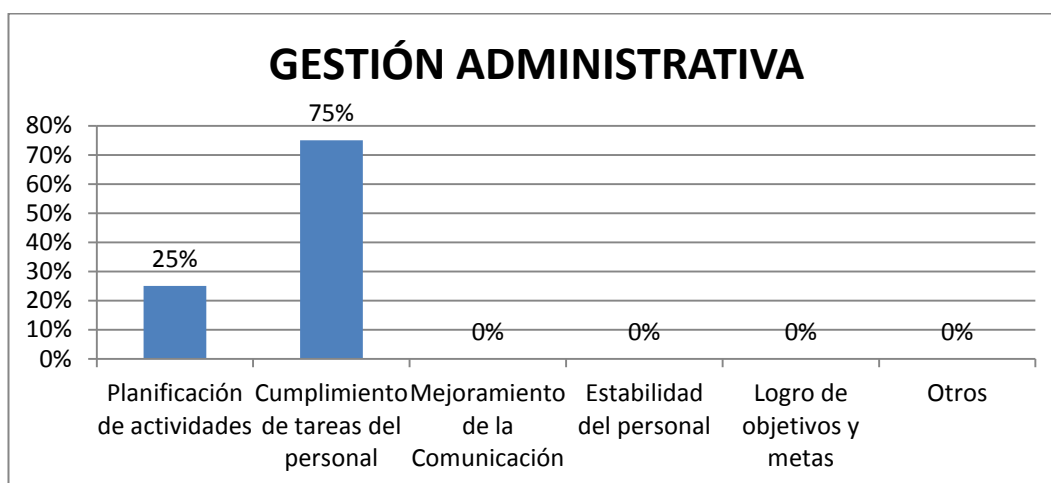
El resultado obtenido según la pregunta de encuesta señala que la mayor parte del personal considera mantener una buena comunicación, uno de ellos sin embargo califica como muy buena; considerando al resultado como fortaleza de la empresa en vista que es una entidad pequeña que desea seguir creciendo en el mercado local.

**14. ¿Qué alcances ha tenido la presente Gestión Administrativa?**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

**CUADRO Nro. 19**

<b>OPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Planificación de actividades	2	25%
Cumplimiento de tareas del personal	6	75 %
Mejoramiento de la Comunicación	0	0%
Estabilidad del personal	0	0%
Logro de objetivos y metas	0	0%
Otros	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

**ANÁLISIS:**

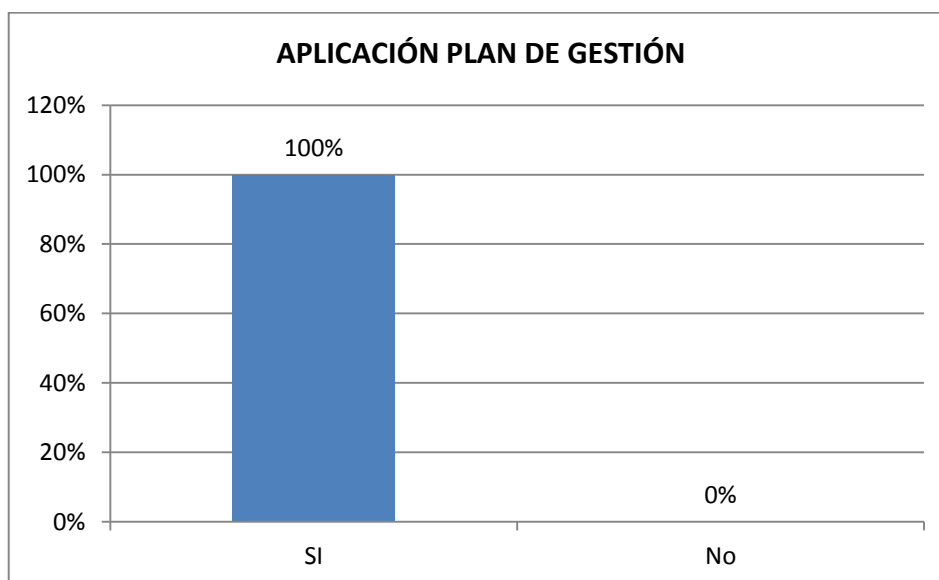
El gráfico indica que la presente gestión administrativa ha tratado de que el talento humano cumpla con las tareas asignadas, 2 de ellos responden que se está buscando planificar las actividades, lo que determina prudente desarrollar el Plan de Gestión administrativa, contable y financiera en la empresa.

**15.** ¿Considera Ud. que la empresa debe aplicar un plan de gestión administrativo, Contable y Financiero que contribuya al alcance de los objetivos y a una mejor orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas?

### APLICACIÓN DE PLAN DE GESTIÓN

**CUADRO Nro. 20**

OPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100 %
No	0	0 %
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>



**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### ANÁLISIS

De acuerdo al análisis de anteriores preguntas y según la pregunta de encuesta el Talento Humano responde SI a la elaboración de un Plan de Gestión Administrativo Contable y Financiero. Porque consideran que ya es tiempo de verse inmersos en un cambio positivo, de desarrollo, que les permita ejercer su trabajo eficientemente en base a acciones planificadas, para el alcance de objetivos y metas fijadas.

### **1.8. Entrevista aplicada al gerente de Cinecable tv sucursal Ibarra**

#### **1. ¿La Empresa Cine Cable tv Ibarra cuenta con un Plan estratégico?**

- a. ¿Cuál es el plan Operativo?
- b. ¿En base a qué aspectos planifica su trabajo?

El Gerente de la Sucursal Ibarra menciona que aún no se ha elaborado un plan estratégico por ende; tampoco se cuenta con un plan operativo, y que únicamente la planificación del trabajo tiene como prioridad cumplir con las exigencias y necesidades de los abonados a través de tareas asignadas al personal diariamente.

#### **2. ¿Dispone la empresa de algún tipo de Estructura Organizacional para el desempeño de funciones y actividades?**

El Gerente responde; Los precedentes de la empresa son de origen empírico, sin embargo por ser una empresa de servicios se ha centrado la mayor atención a la satisfacción del cliente. En términos técnicos se puede calificar a la organización de la empresa como Estructura Organizacional por Medios o servicios, la misma que describe la división de trabajo, trabajo en equipo, zona geográfica a cubrir o zona de cobertura, captación de clientes, todo esto encaminado a la aceptación del servicio por parte de los usuarios.

**3. ¿Cine cable Tv tiene elaborado el organigrama de la estructura de la empresa?**

La empresa ha elaborado un Organigrama estructural general de Cine cable tv por solicitud de organismos de regulación (CONATEL) y otras instituciones con el fin de cumplimiento; pero no se lo ha difundido porque aún está en trámite su presentación. De mi parte considero que también sería necesario elaborar un organigrama funcional que nos permita conocer a más de la estructura organizacional, como niveles jerárquicos, el lugar de trabajo con el diseño de funciones y responsabilidades de los empleados.

**4. ¿La empresa ha hecho entrega del respectivo manual, en el cual se indique la autoridad, funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo?**

No, la empresa no posee aún un manual de organización y funciones como para hacer entrega a los trabajadores nuevos o antiguos. El momento de la contratación del empleado se da a conocer en forma verbal las funciones y responsabilidades a cumplir. A la firma del contrato se hace hincapié a la lectura de la cláusula que detalla por escrito las obligaciones y prohibiciones del contratado.

**5. ¿El área administrativa cuenta con su respectivo manual de procedimientos?**

No, por el momento los procedimientos adoptados por el área administrativa han surgido de la necesidad de controlar, y evaluar el trabajo diario, a fin de obtener resultados positivos de la presente gestión.

**6. ¿Existe un adecuado control y evaluación de las actividades realizadas en la empresa?**

La empresa cuenta con un sistema informático diseñado e instalado exclusivamente para el control de las actividades diarias, de nombre CABLE CONTROL; que permite el registro y la documentación de las actividades. La evaluación se la realiza en base a la revisión física de las órdenes de trabajo.

**7. ¿Considera usted; que para facilitar el trabajo, mejorar la calidad y eficiencia, es necesario aplicar la departamentalización en la empresa?**

La departamentalización ofrece muchos beneficios como se menciona, por la segregación de funciones y asignación de responsabilidades; pero en lo que corresponde a Cine cable tv Sucursal Ibarra, considero que aún no sería posible emplear debido a la limitación del personal, espacio físico y número de usuarios.

**8. ¿El Talento Humano obedece únicamente a las órdenes que usted en calidad de gerente emite?**

No, mi función es rotativa en algunas sucursales de Cine cable tv, lo que no me ha permitido apersonarme en un 100 % de la Administración de esta sucursal y en mi ausencia delegó mi función a la secretaria operacional

**9. ¿La empresa brinda algún tipo de motivación al talento Humano?**

Se ha tratado de motivar al personal con el pago de comisiones adicionales al mejor vendedor, entrega de uniformes al personal administrativo y operativo, agasajos en fechas especiales y préstamos internos emergentes.

**10. ¿Durante su gestión gerencial que hechos relevantes y logros se han producido en la empresa?**

Mi labor en la empresa se ha centrado en formar primeramente un equipo de trabajo fortalecido por la comunicación, para ello se realizan reuniones una vez por semana con todo el talento humano para conocer problemas y soluciones, planeación de actividades de las diferentes áreas, ideas de cómo mejorar la relación comercial con el cliente entre otros.

En sí las decisiones tomadas han dado lugar a la entrega de un mejor servicio.

**11. ¿Estaría Ud. de acuerdo en la Elaboración de un Plan de Gestión Administrativo, Contable, Financiero que contribuya al alcance de los objetivos y a una mejor orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas?**

Sí estoy de acuerdo con la elaboración del Plan de Gestión porque la empresa siempre se verá abierta a nuevos cambios, a nuevas ideas que contribuyan positivamente al alcance de objetivos y metas.



## **1.9. Entrevista aplicada al contador general de Cinecable tv**

### **1. ¿Existen métodos y procedimientos establecidos para el manejo de la información contable?**

El Sr. Contador Jefferson Barrera responde: no existen métodos y procedimientos técnicos, en la actualidad la empresa continua realizando sus tareas bajo precedentes empíricos.

En vista de que mi función es externa a la empresa me he limitado a supervisar la información proporcionada por cada una de las sucursales; lo que no me ha permitido fijar la atención a la elaboración de manuales Administrativos que sirvan de guía en el trabajo del talento Humano.

### **2. ¿Cuenta la empresa con un Sistema Administrativo-Contable?**

Si, la empresa tiene instalado el sistema Administrativo contable de nombre "CABLE CONTROL" de diseño exclusivo del Sr. Fabián Auz y creado para este tipo de empresas que brindan el servicio de televisión por suscripción.

### **3. ¿Considera Usted que el Sistema instalado en la empresa provee de información confiable y oportuna?**

Un Sistema informático con bases contables puede proveer de información confiable y oportuna siempre y cuando la persona encargada de alimentar la base de datos y procesarlos, tenga los conocimientos necesarios sobre el funcionamiento del software instalado.

Por el momento no he tenido mayores inconvenientes, porque se ha dejado claro al personal responsable de que cualquier inconsistencia se debe comunicar inmediatamente para una pronta solución.

**4. ¿El área contable-financiera cuenta con su respectivo manual de procedimientos?**

No, aún la empresa no ha diseñado el respectivo manual que indique procedimientos a seguir en un área contable: por tal motivo no se asignan funciones específicas al talento humano, únicamente se pide alimentar el sistema instalado de forma razonable y llevar el soporte físico de la información acorde a las indicaciones dadas.

La empresa lleva su contabilidad externa, es decir solicitamos la información la procesamos, cumplimos con las obligaciones y entregamos los reportes correspondientes.

**5. ¿Considera Usted que Cine cable Tv está en capacidad de cumplir toda responsabilidad y exigencia de los organismos de control del Estado Ecuatoriano?**

Pienso que toda empresa sin distinción de tamaño u oficio que lleve en orden la información y actúe eficiente y razonablemente, estará en capacidad de cumplir con las responsabilidades y exigencias de estos Organismos de control; Considero que Cine cable Tv es una empresa preocupada y responsable que a pesar de sus limitaciones ha buscado ayuda al acudir a nosotros como medio de respaldo y apoyo.

**6. ¿Considera usted; que para facilitar el trabajo, mejorar la calidad y eficiencia, es necesario aplicar la departamentalización en la Sucursal Ibarra?**

Como Contador General de Cinecable tv estoy totalmente de acuerdo en la aplicación de esta herramienta administrativa como es la Departamentalización; porque va a permitir una adecuada segregación de funciones y va a corroborar en que la gente se comprometa más con su trabajo o cargo asignado. Mi recomendación sería que se tome en cuenta al talento humano actual contratado y se lo ubique según su idoneidad al cargo con ayuda del gerente de la Sucursal.

**7. ¿Estaría Ud. de acuerdo en la Elaboración de un Plan de Gestión Administrativo, Contable, Financiero que contribuya al alcance de los objetivos y a una mejor orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas?**

Si estoy de acuerdo con la elaboración de un Plan de Gestión para la sucursal Ibarra, porque considero que toda empresa debe buscar la forma propicia de tener una línea de trabajo en la cual se diseñe y ejecute estrategias nuevas, se planifique las acciones y se alcance los objetivos y metas planteadas.

## **1.10. Observación directa**

### **1.10.1. Aspecto observado: Ambiente de trabajo**

Se observó en las oficinas de Cine cable tv que el ambiente laboral es bueno, comunicativo entre compañeros y gerencia se dirige a sus colaboradores directamente a fin de evitar las especulaciones, malos entendidos y dar solución a los problemas que se presentan.

### **1.10.2. Aspecto observado: Área física**

Las instalaciones de Cine cable tv muestran un espacio físico adecuado; acorde a los requerimientos de las áreas de trabajo: gerencia, servicio técnico, caja, bodega y baño. Se observó que cuenta también con una alarma de monitoreo, botón de pánico, cámara y accesorios de seguridad del lugar.

### **1.10.3. Aspecto Observado: Procesos**

Todo proceso es de origen empírico, se ha reformado según la necesidad; y en ausencia a una línea de trabajo las actividades se limitan a buscar la satisfacción de los abonados. El talento Humano cumple con las tareas diarias asignadas, son multifuncionales, no existe una adecuada segregación de funciones; carecen de un manual de procedimientos y planificación de actividades.

### 1.11. Análisis FODA

Por medio del análisis FODA se evalúa las fortalezas y debilidades de la empresa; las oportunidades y amenazas son parte del entorno que ayudan a determinar el problema de diagnóstico.

**CUADRO Nro. 21**

<b>ANÁLISIS FODA</b>	
<b>FACTORES INTERNOS DE CINE CABLE TV</b>	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>F1.</b> Infraestructura adecuada.	<b>D1.</b> Procesos de origen empírico.
<b>F2.</b> Mayor número de canales y variada programación.	<b>D2.</b> No posee software contable instalado.
<b>F3.</b> Estabilidad Laboral	<b>D3.</b> No existe una estructura organizacional establecida.
<b>D4.</b> Talento Humano multifuncional.	<b>D4.</b> La empresa NO publica el organigrama que permita conocer e identificar líneas de autoridad y funciones.
<b>F5.</b> Recurso humano, material y económico propio de la empresa para el desempeño de actividades.	<b>D5.</b> Falta de Planificación Estratégica.
<b>F6.</b> Aceptación del servicio en el mercado local	<b>D6.</b> No se ha diseñado manuales Administrativos que guíen y faciliten el desarrollo de las funciones.
<b>F7.</b> Permisos otorgados por los entes de control de telecomunicaciones.	<b>D7.</b> No posee un sistema de control interno que permita salvaguardar los

<p><b>F8.</b> Red hibrida (fibra óptica + coaxial)</p> <p>Servicio de tv por cable + internet</p> <p><b>F9.</b> Tarifas razonables y competitivas.</p>	<p>Activos, garantizar la fiabilidad de la información y operaciones realizadas.</p> <p><b>D8.</b> Falta de capacitación y evaluación al personal administrativo y operativo.</p> <p><b>D9.</b> Sistema Análogo de TV</p>
--	---

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

**CUADRO Nro. 22**

<b>ANÁLISIS FODA</b>	
<b>FACTORES EXTERNOS DE CINECABLE TV</b>	
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>O1.</b> Posicionamiento en el mercado local.	<b>A1.</b> Competencia desleal; piratería de programación.

<p><b>O2.</b>Poder adquisitivo.</p> <p><b>O3.</b> Nuevos Sectores poblados de la ciudad sin el servicio de televisión por cable.</p> <p><b>O4.</b> Incremento de la población propia y migrante</p> <p><b>O5.</b>Sedentarismo</p> <p><b>O6.</b> Acceso a fuentes de información para elaboración de planes, proyectos, manuales, sistemas de control entre otros</p> <p><b>O7.</b> Incremento de Proveedores de programación televisiva.</p> <p><b>O8.</b> Servicios Bancarios (emisión tarjetas de crédito, corresponsales en los barrios, cash, otros).</p>	<p><b>A2.</b>Impuestos fijados al servicio; pago de ICE.</p> <p><b>A3.</b> Surgimiento en el mercado de empresas similares.</p> <p><b>A4.</b> No renovación de permisos de funcionamiento</p> <p><b>A5.</b> Acceso al público de la televisión por internet</p> <p><b>A6.</b> Hurto de señal</p>
---	--

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### 1.12. Estrategias: FA, FO, DO, DA

Estas estrategias las obtenemos si combinamos las Fortalezas con la Oportunidades **FO**, Fortalezas con Amenazas **FA**, Debilidades con Oportunidades **DO**, y Debilidades con Amenazas **DA**. Para elaborar la matriz, los niveles de calificación que se utilizarán son los siguientes:

Bajo= 1-2

Medio= 3-4

Alto= 5

#### 1.12.1. Cruce estratégico fortalezas-oportunidades

Se elaboró los siguientes cuadros de los cruces estratégicos con el fin de dar a conocer la mayor influencia que dan en cada una de las mismas.

**CUADRO Nro. 23**

FORTALEZAS Oportunidades	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	Σ	PRIORIDAD
O1.	3	4	1	3	4	5	3	4	4	31	O1
O2.	2	3	2	2	1	2	1	2	4	19	
O3.	2	2	3	3	4	4	3	4	4	29	
O4.	2	2	2	3	2	4	2	2	3	22	
O5.	2	4	2	2	3	4	2	2	4	25	
O6.	3	2	3	2	2	2	1	2	2	19	
O7.	1	3	2	2	1	2	2	3	1	17	
O8.	3	2	2	2	2	1	1	1	1	15	
Σ	18	22	17	19	19	24	15	20	23	177	F6

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón



### 1.12.2. Cruce estratégico fortalezas-amenazas

**CUADRO Nro. 24**

FORTALEZAS AMENAZAS	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	Σ	PRIORIDAD
A1	2	4	1	3	4	3	3	2	3	25	
A2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	12	
A3	4	4	2	5	5	4	4	4	4	36	A3
A4	3	2	1	1	3	1	4	2	2	19	
A5	2	3	1	1	2	2	1	1	3	16	
A6	2	3	2	3	3	3	1	1	2	20	
Σ	14	17	8	14	19	14	14	11	17	128	F5

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### 1.12.3. Cruce estratégico debilidades -oportunidades

**CUADRO Nro. 25**

DEBILIDADES OPORTUNIDADES	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	Σ	PRIORIDAD
O1.	3	1	4	3	4	1	3	4	3	26	
O2.	2	1	3	1	2	1	1	1	1	13	
O3.	2	1	2	2	3	1	1	3	3	18	
O4.	1	1	2	1	2	1	1	2	2	13	
O5.	2	1	2	3	2	1	1	1	1	14	
O6.	3	2	4	2	3	5	4	4	2	29	O6
O7.	1	1	2	1	2	1	2	1	3	14	
O8.	1	3	2	1	2	1	2	1	1	14	
Σ	15	11	21	14	20	12	15	17	16	141	D3

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

#### 1.12.4. Cruce estratégico debilidades -amenazas

**CUADRO Nro. 26**

DEBILIDADES	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	D9	$\Sigma$	PRIORIDAD
AMENAZAS											
A1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	24	
A2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	13	
A3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	34	A3
A4	2	2	3	2	3	3	2	2	3	22	
A5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	11	
A6	2	2	2	1	3	2	1	3	2	18	
$\Sigma$	13	13	16	11	15	14	12	14	14	122	D3

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### 1.12.5. Matriz FODA

**CUADRO Nro. 27**

<b>MATRIZ FODA</b>	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
	<p><b>F1.</b> Infraestructura adecuada.</p> <p><b>F2.</b> Mayor número de canales y variada programación.</p> <p><b>F3.</b> Estabilidad Laboral</p> <p><b>D4.</b> Talento Humano multifuncional.</p> <p><b>F5.</b> Recurso humano, material y económico propio de la empresa para el desempeño de actividades.</p> <p><b>F6.</b> Aceptación del servicio en el mercado local</p> <p><b>F7.</b> Permisos otorgados por los entes de control de telecomunicaciones.</p> <p><b>F8.</b> Red híbrida (fibra óptica + coaxial) Servicio de tv por cable + internet</p> <p><b>F9.</b> Tarifas razonables y competitivas.</p>	<p><b>D1.</b> Procesos de origen empírico.</p> <p><b>D2.</b> No posee software contable instalado.</p> <p><b>D3.</b> No existe una estructura organizacional establecida.</p> <p><b>D4.</b> La empresa NO publica el organigrama que permita conocer e identificar líneas de autoridad y funciones.</p> <p><b>D5.</b> Falta de Planificación Estratégica.</p> <p><b>D6.</b> No se ha diseñado manuales Administrativos que guíen y faciliten el desarrollo de las funciones.</p> <p><b>D7.</b>No posee un sistema de control interno que permita salvaguardar los Activos, garantizar la fiabilidad de la información y operaciones realizadas.</p> <p><b>D8.</b> Falta de capacitación y evaluación al personal administrativo y operativo.</p>

		<b>D9. Sistema Análogo de TV</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>  <b>O1.</b> Posicionamiento en el mercado local.  <b>O2.</b> Poder adquisitivo.  <b>O3.</b> Nuevos Sectores poblados de la ciudad sin el servicio de televisión por cable.  <b>O4.</b> Incremento de la población propia y migrante  <b>O5.</b> Sedentarismo  <b>O6.</b> Acceso a fuentes de información para elaboración de planes, proyectos, manuales, sistemas de control entre otros.  <b>O7.</b> Incremento de Proveedores de programación televisiva.  <b>O8.</b> Servicios Bancarios (emisión tarjetas de crédito,	<b>FO</b>  <b>F6.</b> Aceptación del servicio en el mercado local  <b>O1.</b> Posicionamiento en el mercado local.	<b>DO</b>  <b>D3.</b> No existe una estructura organizacional establecida.  <b>O6.</b> Acceso a fuentes de información para elaboración de planes, proyectos, manuales, sistemas de control entre otros.

corresponsales en los barrios, cash, otros).		
<p><b>AMENAZAS</b></p> <p><b>A1.</b> Competencia desleal; piratería de programación.</p> <p><b>A2.</b> Impuestos fijados al servicio; pago de ICE.</p> <p><b>A3.</b> Surgimiento en el mercado de empresas similares.</p> <p><b>A4.</b> No renovación de permisos de funcionamiento</p> <p><b>A5.</b> Acceso al público de la televisión por internet</p> <p><b>A6.</b> Hurto de señal</p>	<p><b>FA</b></p> <p><b>F5.</b> Recurso humano, material y económico propio de la empresa para el desempeño de actividades.</p> <p><b>A3.</b> Surgimiento en el mercado de empresas similares</p>	<p><b>DA</b></p> <p><b>D3.</b> No existe una estructura organizacional establecida.</p> <p><b>A3.</b> Surgimiento en el mercado de empresas similares.</p>

**FUENTE:** Población de Estudio.

**ELABORACIÓN:** Guisella Garzón

### 1.12.6. Estrategias FODA

#### Cruces

**FO** En el análisis realizado a Cine cable Tv sucursal Ibarra; se determina que el servicio que oferta la empresa está siendo aceptado por los usuarios dentro del mercado local. Pero se recomienda aprovechar la oportunidad de posicionar a la empresa como líder en la entrega de este servicio; ganando del abonado su fidelidad a través de calidad en el servicio, precio, cobertura y otras exigencias.

**FA** Como es de nuestro conocimiento, en todo negocio existe competencia, la competencia se hace negativa cuando no se tiene los medios para contrarrestar su efecto, pero es positiva porque exige mejora continua. Cine cable Tv cuenta con el recurso humano, material y económico necesario para el desempeño normal de funciones pero resulta ser una amenaza el surgimiento de nuevas empresa sobre todo porque algunas son provenientes no solo de núcleos familiares sino de transnacionales. Para mantenerse dentro del mercado local debe adoptar medidas, herramientas y demás estrategias que le permitan entregar del servicio como lo espera la demanda.

**DO** Cinecable tv sucursal Ibarra no cuenta con una estructura organizacional establecida; limitando a la empresa a solucionar en su mayoría problemas técnicos. La presente demanda exige tener un Plan de trabajo discutido, por escrito y aprobado para marcar los lineamientos de una gestión dirigida, de manera que los objetivos planteados se logren trabajando adecuadamente y en los plazos establecidos.

En la actualidad existe la facilidad de tener acceso a buenas fuentes de información para la elaboración y emprendimiento de planes, proyectos,

manuales, sistemas de control y demás herramientas dinámicas que son objetivas en el aprovechamiento eficiente y eficaz de los recursos.

**DA** La falta de estructura organizacional ha dificultado el crecimiento de Cinecable Tv en el medio empresarial. El surgimiento de nuevas ofertas de servicio por parte del estado y transnacionales ponen aún más sobre aviso su estabilidad, por ellos es necesario hacer frente a la actual competencia con trabajo organizado, compromiso y haciendo uso estrategias efectivas.

#### **1.12.7. Determinación del problema diagnóstico.**

Una vez terminada la investigación de campo en Cine cable tv sucursal Ibarra, con ayuda de varios instrumentos y técnicas de investigación, más el análisis de la matriz FODA, se determinó que la empresa carece de estructura organizacional; lo cual no permite ubicar personal responsable y capacitado en las diferente áreas. Cuenta con talento humano en su mayoría profesional, recursos materiales y tecnológicos que no han sido utilizados eficiente y eficazmente por motivo que se maneja bajo la planificación de actividades diarias, el cargo gerencial es rotativo, la contabilidad es llevada por un profesional externo, existe ausencia de Balances Financieros a sucursales lo que da lugar a la toma de decisiones improvisadas o poco acertadas por gerencia.

Según mención del talento humano no han recibido capacitación, motivación ni tampoco se les ha entregado el respectivo manual de funciones, además en ocasiones reciben órdenes directas de autoridades de la matriz lo que dificulta identificar los niveles de autoridad propios de la sucursal.

Por lo antes mencionado y al vernos inmersos en la era de la tecnología, entes de control, alto nivel de competencia; se recomienda hacer uso de herramientas dinámicas actuales a fin de mejorar la gestión y la toma de decisiones. Para ello es necesario aplicar un **“PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE TELEVISIÓN, DE LA CIUDAD DE IBARRA”**.



## CAPÍTULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1. La empresa y la contabilidad

ZAPATA Pedro, Contabilidad General, 2011, pág. 5 menciona *“Empresa es todo ente económico cuyo esfuerzo se orienta a ofrecer a los clientes bienes y/o servicios que, al ser vendidos, producirán una renta que beneficia al empresario, al Estado y a la sociedad en general”*

Según definición del Autor; La Empresa es un ente económico que une los esfuerzos, los orienta a la obtención de una rentabilidad y alcance de los objetivos.

ZAPATA Pedro, Contabilidad General, 2011, pág. 4 - 5 define a la Contabilidad como *“El medio de generación de datos, reportes y balances, es decir, información que usa el gerente en la toma de decisiones...La contabilidad muestra dónde y cómo se ha gastado el dinero o se han contraído compromisos, evaluando el desempeño e indicando las implicaciones financieras de escoger un plan en lugar de otro. Además, ayuda a predecir los efectos futuros de las decisiones y a dirigir la atención tanto hacia los problemas, las imperfecciones y las ineficiencias actuales, como hacia las oportunidades futuras”*

Para que una empresa pueda tomar decisiones, como lo enuncia el autor; la información debe ser oportuna y sustentada de tal manera que las decisiones que se tomen permitan proyectarnos a captar oportunidades futuras y anticiparnos a las implicaciones.

### **2.1.1. IMPORTANCIA**

ZAPATA Pedro, Contabilidad General, 2011, pág. 8 define la importancia de la Contabilidad como *“Sistema dinámico, pues al procesar de manera sistemática los hechos económicos, la contabilidad permite establecer controles efectivos de los recursos y generar un conjunto de reportes específicos, estados financieros y sus notas explicativas.*

- *Reconocimiento de los hechos que afectan la situación patrimonial, es decir los ingresos, costos y gastos.*
- *Valoración justa y actual, se refiere a las inversiones realizadas por la entidad y las obligaciones contraídas.*
- *Presentación relevante de la situación económico-financiera que permita brindar confianza a acreedores, inversionistas y autoridades de control fiscal.*
- *Tomar decisiones adecuadas, a partir de la información contable que periódicamente ofrece la contabilidad, con altas probabilidades de éxito.”*

Como lo enuncia el autor la importancia de llevar contabilidad dentro de un negocio o empresa es porque permite conocer todas y cada una de las actividades, como también las obligaciones contraídas facilitando la toma de decisiones, garantizando la gestión y aumentando las probabilidades de éxito.

Por este motivo es necesario que Cine cable Tv sucursal Ibarra incluya en su gestión diaria procesos contables dinámicos que le permitan conocer en forma inmediata la situación actual, hacia donde se dirige y cómo actuar frente a las eventualidades. La toma de decisiones oportunas por parte de gerencia basadas en una contabilidad eficiente y eficaz aumentará las probabilidades de éxito para la empresa.

### 2.1.2. Características

ZAPATA Pedro, Contabilidad General, 2011, pág.7 Define “La información financiera que genera la contabilidad debe tener las siguientes características:

- **Entendible.** Los registros y reportes informativos deben redactarse en un lenguaje sencillo que facilite la comprensión del mensaje que se pretende entregar a los usuarios de la contabilidad.
- **Relevante.** Se preocupara de mostrar los aspectos más significativos, es decir, prima el concepto de materialidad ante que el de precisión; se debe revelar aspectos importantes presentes y futuros que pudieran modificar las condiciones actuales.
- **Confiable.** Los datos y cifras monetarias serán verificables y comparables y expresaran la esencia de los hechos económicos.
- **Comparable.** Para que esta característica se cumpla será necesario preparar la información bajo normativa estándar y

*universal a través de prácticas, métodos y procedimientos uniformes”.*

En Vista que Cine cable tv Ibarra es sucursal, se propende inicialmente conocer las características que debe tener información, para que el momento que se remita a la matriz se lo haga de manera oportuna, entendible, confiable y en base a una misma normativa.

### 2.1.3. Tipos de contabilidad

WARREN C, Reeve J, Duchac JWARREN Reeve, CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, 2010, pág.2-3, menciona *“La información contable a menudo se divide en dos tipos: financiera y administrativa.*

- *La información de la **contabilidad financiera** se reporta a intervalos fijos (mensual, trimestral, anualmente) en estados financieros de propósito general. Dichos estados financieros (estado de resultados, estado de utilidades retenidas, balance general y estado de flujos de efectivo) se preparan de acuerdo con las Normas de Información Financiera (NIF). Estos estados financieros los utilizan usuarios externos como:*

- 1.Accionistas.*
- 2.Acreeedores.*
- 3.Agencias Gubernamentales.*
- 4.Público en general.*

- *La información de la **contabilidad administrativa** está diseñada para satisfacer las necesidades específicas de la*

*administración de una empresa. Esta información incluye lo siguiente:*

**1. Datos históricos,** los cuales proporcionan medidas objetivas de operaciones pasadas.

**2. Datos estimados,** que proporcionan estimaciones subjetivas acerca de las decisiones futuras.

*Los administradores usan ambos tipos de información para dirigir las operaciones diarias, planificar las operaciones futuras y desarrollar estrategias de negocio.*

*A diferencia de los estados financieros preparados en la contabilidad financiera, los reportes de la contabilidad no siempre tienen que:*

- 1. Prepararse de acuerdo con las normas de Información financiera (NIFs). Esto es así porque solamente la administración de la empresa usa la información. Además, en muchos casos, las NIFs no son relevantes para las necesidades específicas de toma de decisiones de la administración.*
- 2. Prepararse por periodos fijos (mensual, trimestral, anualmente). Aunque algunos reportes administrativos se planean a intervalos fijos, la mayoría de los reportes se programan según las necesidades de información de la administración.*
- 3. Prepararse para el negocio como un todo. La mayoría de los reportes administrativos se organizan para productos, proyectos, territorios de venta u otros segmentos de la empresa.”*

### 2.1.3.1 Contabilidad administrativa en la organización

WARREN C, Reeve J, Duchac J, CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, 2010, pág.4, menciona *“En la mayoría de las empresas, a los departamentos o unidades organizativas similares se les asigna responsabilidades para funciones o actividades específicas La estructura de operación de una empresa se puede mostrar en un **organigrama**.”*

Cinecable tv sucursal Ibarra es una empresa de servicios que lleva contabilidad administrativa en cuanto que no cuenta con un software contable ni independencia administrativa; está ligado a la matriz quienes a través de la contratación de un profesional de un contador solicitan los Estados Financieros integrales para la toma de decisiones de toda la empresa. En cuanto en la sucursal se hace uso de los reportes internos para la aplicación de estrategias que apoyen a cubrir las exigencias de los suscriptores.

### 2.1.4. Proceso contable

#### 2.1.4.1. Definición

SINISTERRA Gonzalo, Polanco Luis, Henao Harvey, Contabilidad- Sistema de información para las organizaciones, 2011, pág. 28 menciona *“Cada hecho económico debe estar respaldado por un documento fuente, base para el registro en libros y punto de partida del proceso contable. Las facturas los cheques, los recibos de caja, los contratos y los comprobantes constituyen ejemplos de documentos fuente, los cuales deben recopilarse para dar paso al registro*

*descriptivo y cronológico de los acontecimientos comerciales. Luego, las transacciones se clasifican en grupos afines para decantar la información y hacerla utilizable. Finalmente, con el propósito de hacerla útil para las personas interesadas, se resume la información de un periodo en los estados financieros básicos.*

El autor manifiesta que el proceso contable prácticamente consta de cuatro etapas como es la recolección, registro, clasificación y resumen. La información contable ayuda a respaldar la actividad que ejecuta la empresa y a la toma de decisiones por parte de gerencia.

Cinecable tv debe considerar la aplicación de procesos que faciliten la obtención de información contable al decir el termino contable se hace referencia a poner en marcha procedimientos que permitan tener información documentada y confiable.

#### **2.1.5. Normativa contable**

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/default.htm>,

Noviembre 2013, en la introducción de las NIC - Normas Internacionales de Contabilidad, menciona: *“Desde el año 2005, las cuentas anuales consolidadas que elaboran las sociedades que tienen valores admitidos a negociación en un mercado regulado; se formulan con las normas internacionales de contabilidad adoptadas por la Unión Europea. El resto de las empresas, sin embargo, seguía aplicando la normativa española.*

*El objetivo de la reforma contable, que desarrollan los dos Reales Decretos aprobados, es evitar la dualidad existente y*

*conseguir una lectura homogénea de los estados financieros de las empresas españolas. Aumenta así la transparencia y la comparabilidad de las cuentas de nuestras sociedades con las del resto de la Unión Europea.*

#### **2.1.5.1. Definición**

*...Las normas contables NIC/NIIF se refieren al proceso de reforma contable iniciado hace unos años en la Unión Europea para conseguir que la información elaborada por las sociedades comunitarias se rija por un único cuerpo normativo.”*

#### **2.1.6. Normativa tributaria**

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/67>, Noviembre 2013, menciona:  
*“El Servicio de Rentas Internas (SRI) es una entidad técnica y autónoma que tiene la responsabilidad de recaudar los tributos internos establecidos por Ley mediante la aplicación de la normativa vigente. Su finalidad es la de consolidar la cultura tributaria en el país a efectos de incrementar sostenidamente el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por parte de los contribuyentes.*

**Nuestro Mandato y Compromiso,** *Contribuir a la construcción de ciudadanía fiscal, mediante la concientización, la promoción, la persuasión y la exigencia del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el marco de principios y valores, así como de la Constitución y la Ley; de*



*manera que se asegure una efectiva recaudación destinada al fomento de la cohesión social.*

**Nuestra Aspiración,** *Ser una institución que goza de confianza y reconocimiento social por hacerle bien al país.*

*Hacer bien al país por nuestra transparencia, modernidad, cercanía y respeto a los derechos de los ciudadanos y contribuyentes.*

*Hacer bien al país porque contamos con funcionarios competentes, honestos, comprometidos y motivados.*

*Hacer bien al país por cumplir a cabalidad la gestión tributaria, disminuyendo significativamente la evasión, elusión y fraude fiscal.*

#### **2.1.8. Norma internacional de información financiera (NIIF) para pequeñas y medianas entidades**

[Emite el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad \(IASB\), 30 Cannon Street, London EC4M 6XH, United Kingdom.](#)

**Sección 1: Pequeñas y Medianas Entidades** no tienen obligación pública de rendir cuentas, y publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos.

- **Objetivo de los estados financieros**

Es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimientos y los flujos de efectivo de la entidad que sea útil para ,la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en

condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma.

- **Características cualitativas de la información en los Estados Financieros**

**Comprensibilidad.-** Debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable.

**Relevancia.-** Debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios.

**Materialidad.-** La información es material—y por ello es relevante si su omisión o su presentación errónea pueden influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros.

**Fiabilidad.-** La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente.

**La esencia sobre la forma.-** Las transacciones y demás sucesos y condiciones deben contabilizarse y presentarse de acuerdo con su esencia y no solamente en consideración a su forma legal.

**Prudencia.-** Es la inclusión de un cierto grado de precaución al realizar los juicios necesarios para efectuar las estimaciones requeridas bajo condiciones de incertidumbre, de forma que los activos o los ingresos no se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto.

**Integridad.-** Para ser fiable, la información en los estados financieros debe ser completa dentro de los límites de la importancia relativa y el costo.

**Comparabilidad.-** Los usuarios deben ser capaces de comparar los estados financieros de una entidad a lo largo del tiempo, para identificar las tendencias de su situación financiera y su rendimiento financiero.

**Equilibrio entre costo y beneficio.-** Los beneficios derivados de la información deben exceder a los costos de suministrarla. La evaluación de beneficios y costos es, sustancialmente, un proceso de juicio.

- **Situación Financiera.-** La situación financiera de una entidad es la relación entre los activos, los pasivos y el patrimonio en una fecha concreta, tal como se presenta en el estado de situación financiera. Estos se definen como sigue:

**Un activo.-** Es un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados, del que la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos.

Muchos activos, como por ejemplo las propiedades, planta y equipo, son elementos tangibles. Sin embargo, la tangibilidad no

es esencial para la existencia del activo. Algunos activos son intangibles ejemplo cuentas por cobrar.

**Un pasivo.-** Es una obligación presente de la entidad, surgida a raíz de sucesos pasados, al vencimiento de la cual, espera desprenderse de recursos que incorporan beneficios económicos.

**Patrimonio.-** Es la parte residual de los activos de la entidad, una vez deducidos todos sus pasivos. Por ejemplo, en una sociedad por acciones, las subclasificaciones pueden incluir fondos aportados por los accionistas, las ganancias acumuladas y ganancias o pérdidas reconocidas directamente en patrimonio.

**Rendimiento.-** Es la relación entre los ingresos y los gastos de una entidad durante un periodo sobre el que se informa. Esta NIIF permite a las entidades presentar el rendimiento en un único estado financiero (un estado del resultado integral).

Ingresos son los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de las obligaciones, que dan como resultado aumentos del patrimonio, distintas de las relacionadas con las aportaciones de inversores de patrimonio. La definición de ingresos incluye tanto a los ingresos de actividades ordinarias como a las ganancias.

Gastos son los decrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del periodo sobre el que se informa, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio, distintos de los

relacionados con las distribuciones realizadas a los inversores de patrimonio.

Cine cable tv Ibarra, necesita conocer de normas leyes y procedimientos que le permitan entregar la información acorde a las exigencias contables actuales como señalan las NIFF para ubicar a la empresa dentro de un marco de cumplimiento y prosperidad.

## **2.2. La empresa y la administración**

HERNANDEZ Sergio, ADMINISTRACIÓN teoría, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad, 2012, pág. 11 menciona *“Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, mediante las cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismos sociales”*.

### **2.2.1. Importancia**

HERNANDEZ Sergio, ADMINISTRACIÓN teoría, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad, 2012, pág. 10 menciona *“La administración como disciplina consiste en coordinar los elementos internos de la empresa y/o de los organismos sociales hacia determinado fin o propósito en el entorno, el cual no puede ser administrado puesto que las variables externas dependen de factores económicos sociales, tecnológicos, etc., que no es factible controlar”*.

*En todo caso, la empresa y las organizaciones sociales estudian el entorno y sus tendencias para desarrollar sus estrategias de operación en él.*

Cine cable Tv es una empresa que oferta sus servicios, para ello cuenta con talento humano, recursos económicos y materiales propios de la actividad. Para el mejor aprovechamiento de estos recursos es necesario aplicar una administración eficiente, sin dejar de lado el estudio del entorno y tendencias que pueden afectar directa o indirectamente a nuestra actividad económica.

### **2.2.2. Proceso administrativo**

<http://www.gestiopolis.com/recursos/experto/catsexp/pagans/ger/53/procesoadmin.htm>otros, 2008, menciona: *El proceso administrativo son las actividades que el administrador debe llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, técnicos, materiales, etc. con los que cuenta la empresa. Consiste en las siguientes funciones:*

WARREN C, Reeve J, Duchac J, CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, 2010, pág. 5-6, menciona “El proceso administrativo tiene las siguientes cinco fases básicas:

- 1. Planificación:** *La administración usa la planificación para desarrollar los objetivos (metas) de la empresa y traducir dichos objetivos en rutas acción. La planificación se puede clasificar del modo siguiente:*

*Planificación estratégica, que es el desarrollo de acciones a largo plazo para lograr los objetivos de la empresa. Dichas*

*acciones a largo plazo se llaman estrategias, las cuales con frecuencia involucran periodos de cinco a diez años.*

- 2. Dirección:** *Proceso mediante el cual los administradores realizan las operaciones cotidianas se llama dirección*
- 3. Control:** *Vigilar los resultados de operación y comparar los resultados reales con los resultados esperados se conoce como control.*
- 4. Mejora:** *Los administradores también usan la retroalimentación para apoyar el proceso de mejora continua. Es la filosofía de mejorar en forma continua a los empleados, procesos del negocio y productos. El objetivo de la mejora continua es eliminar la fuente de los problemas en un proceso. De esta forma se entregan los productos (servicios) correctos en las cantidades adecuadas en el momento oportuno.*
- 5. Toma de decisiones:** *Esencial en cada uno de los procesos de administración anteriores es la toma de decisiones. Al administrar una empresa, los administradores continuamente deben decidir entre acciones alternativas.*

La contabilidad administrativa apoya a los contadores en todas las fases del proceso administrativo. Los reportes de contabilidad comparan los resultados reales con los esperados los auxilian con la planeación y la mejora de las operaciones.

El Proceso Administrativo consiste en ejecutar toda idea pensada por el Administrador en cinco funciones y se lo debe diseñar perfectamente claro determinando objetivos, distribuyendo el trabajo, asignando responsables para lograr un sistema de comunicación que promueva

trabajar con entusiasmo y voluntad para contrarrestar las dificultades y alcanzar los objetivos y metas que función del crecimiento empresarial.

### 2.2.3. Plan de gestión

[http://www.osalan.euskadi.net/s94osa0013/es/contenidos/informacion/planes\\_plan\\_gestion/es\\_gestion/plan\\_gestion.html](http://www.osalan.euskadi.net/s94osa0013/es/contenidos/informacion/planes_plan_gestion/es_gestion/plan_gestion.html) otros,

**2009, menciona como definición:** *“Un plan de gestión es un documento escrito, discutido y aprobado que describe un territorio o espacio y los problemas y oportunidades que presentará una gestión dirigida, de manera que los objetivos establecidos en función de esa información se puedan lograr trabajando adecuadamente durante un período determinado de tiempo”.*

*El Plan de Gestión contiene los proyectos que se va a desarrollar durante el año. Estos pueden ser permanentes o de carácter temporal en función de que las actividades se ejecuten en años venideros o se lleven a cabo en un tiempo determinado respectivamente.*

#### 2.2.3.1. Objetivos

*Informar a todas las partes implicadas en el espacio, cuál es la situación actual, por qué es importante o interesante y cómo debe efectuarse la gestión.*

- *Identificar a todas las personas con responsabilidades en los distintos ámbitos de la gestión.*



- *Identificar los aspectos más problemáticos para que los gestores trabajen en ellos.*
- *Proporcionar un marco general y una línea de trabajo a partir de los cuales se pueda valorar el estado del espacio o los cambios en su programa o gestión, y poder así diseñar y ejecutar otras estrategias o planes de gestión.*
- *Estipular un proceso para revisar cómo progresa la gestión.*
- *Proporcionar información clara, concreta y concisa a todos los visitantes y trabajadores.*

#### **2.2.3.2. Importancia**

*“El plan de gestión es muy útil para la propia entidad, y a su vez es una herramienta dinámica esencial para una utilización eficaz de los recursos, permite la comunicación con otras entidades y explicar porque es necesario llevar acabo determinadas actuaciones”.*

Planificar la gestión no sólo significa preparar un documento del plan de gestión, sino que se trata de un proceso en sí mismo. Las discusiones que puedan surgir durante la preparación del documento (tanto dentro como fuera de la entidad) pueden ser tan importantes como el plan definitivo. Además permite llevar a cabo una política transparente y los recursos necesarios.

#### **2.2.3.3. Características**

- *Un plan de gestión deberá ser visionario (con la vista puesta en el futuro), ambicioso (queriendo ir siempre un paso más allá de*

*lo posible) y también deberá ser realista. Es necesario encontrar el equilibrio entre ambición y realidad.*

- *Un plan de gestión debe tener una base científica, pero no se trata de un informe científico. Deberá describir los aspectos más importantes para la gestión, e incluir las opciones que toma la entidad gestora al respecto.*
- *Los planes de gestión requieren tener los contactos adecuados con las principales partes implicadas. Eso significa que es necesario tener preparada una serie de información muy concisa, y es necesario implicar a todas las partes durante la primera fase del proceso de planificación. Es imprescindible tener una actitud abierta, intentar encontrar intereses comunes, si bien no deberá perder de vista los propios objetivos.*
- *Un plan de gestión debe ser flexible y es necesario actualizarlo cada cierto tiempo*

#### **2.2.3.4. Principios fundamentales**

- *El plan debería reflejar un proceso lógico, desde el inicio hasta el final, es decir, desde la derivación de objetivos hasta el trabajo de campo.*
- *Se planteará el plan de trabajo a fin de distribuir los objetivos operacionales, y se planificarán con detalle todas y cada una de las acciones.*
- *Es imprescindible llevar el control de los recursos utilizados, las tareas iniciadas y los hechos ocurridos dentro del espacio.*

- *La clave del éxito radica en seleccionar la suficiente cantidad de datos de entrada y de salida válidos para poder valorar, de manera significativa, los progresos realizados.*

#### **2.2.3.5. Flexibilidad del plan de gestión**

*Es esencial que los planes de gestión sean flexibles y adaptables a fin de tener en cuenta las diferencias entre:*

- *Culturas y Entidades*
- *Áreas Geográficas*
- *Dimensiones y tipos de espacios*
- *Objetivos y finalidades*
- *Grados de artificialidad.*

#### **2.2.3.6. Elaboración**

- *Es recomendable que la persona responsable de elaborar el plan también sea la responsable de ejecutarlo.*
- *Quien redacta el plan de gestión puede trabajar por su cuenta o en grupo, y deberá hablar con especialistas o expertos en distintas disciplinas o ámbitos, en función de la complejidad presente.*
- *Invertir tiempo en crear un plan de gestión, a menudo puede suponer en definitiva un ahorro de tiempo.*
- *Normalmente, debe prepararse un plan esquemático dentro del primer período de tres a seis meses, siendo como es un tema prioritario.*
- *Es importante adjuntar un resumen ejecutivo de una página, antes del documento del plan con fines informativos.*

#### **2.2.3.7. Valoración**

- *Es necesario acordar con antelación cuál será el proceso de revisión, e incorporarlo en el plan.*
- *Revisar una parte determinada del plan (por ejemplo, una simple revisión de las actividades operacionales), acción que puede ser necesaria en cualquier momento.*
- *Revisar y valorar a conciencia la eficacia del plan global a intervalos adecuados*
- *La valoración consiste en hacer un listado de los cambios en cuanto a políticas, recursos, información, estrategias y ámbitos.*

#### **2.2.4. Gestión estratégica organizacional**

*[PRIETO Jorge, Gestión Estratégica Organizacional, 2012, pág. 78](#) menciona: “La gestión estratégica organizacional es una técnica gerencial cuyo proceso permite a la organización ser proactiva en la formulación de su futuro. Se utiliza el término gestión para dar la idea de un proceso participativo donde se dirige y se decide para beneficio común.”*

*La proactividad hace referencia a estar atento a los sucesos del entorno y poder sacar los mejores resultados con los recursos disponibles, utilizando la prospectiva como herramienta básica de gestión. En otras palabras, es la forma de diseñar el futuro y hacer que este suceda.*

##### **2.2.4.1. Beneficios de la G.E.O**

- *Sirve de base para asignar recursos.*

- *Conoce el entorno de la empresa*
- *Permite que la organización sea proactiva*
- *Facilita la prevención de problemas*
- *Brinda disciplina a la administración de la empresa.*
- *Aporta un marco para la comunicación organizacional.*
- *Fomenta una actitud positiva hacia el cambio.*
- *Delimita las responsabilidades individuales.*
- *Mejora las relaciones interpersonales.*
- *Da una visión objetiva de los problemas administrativos.*
- *Ayuda con el manejo efectivo del tiempo.*
- *Aprovecha oportunidades, minimiza amenazas, utiliza fortalezas y vence debilidades.*
- *Colabora en a la toma de decisiones importantes relacionadas con la estrategia.*

#### **2.2.4.2. Proceso de gestión estratégica**

PRIETO Jorge, *Gestión Estratégica Organizacional*, 2012, pág. 110 menciona: “El fomento de la eficiencia, efectividad y eficacia en los instrumentos de mercado en función de la competitividad, hace que las organizaciones adopten procesos para la innovación y el desarrollo tecnológico, buscando la reducción de costos y la promoción de políticas que respondan a las necesidades de los clientes.

*Se entiende, en este texto, como proceso, una serie de fases interrelacionadas de actividades lógicas organizadas de tal manera que cumplan un fin.*

*Igualmente en una organización podemos encontrar procesos referidos a la alta gerencia, procesos básicos del negocio y*

*procesos de apoyo, que son complementarios para el logro de las metas organizacionales.*

*A su vez, los procesos están compuestos de procedimientos, éstos de operaciones, las operaciones de actividades y las actividades de tareas, que en buena sinergia conducen al éxito de la gestión.*

*En el proceso de la G.E.O. se identifican unas etapas, actividades, técnicas y objetivos que facilitan la comprensión de la función estratégica dentro de la compañía objeto de estudio.”*

- *Formulación de Estrategias (Planeación): visión, misión, objetivos, estrategia, valores y principios.*  
*Análisis interno y Externo, fijar estrategias, asignar recursos, definir estructura.*
- *Implementación de estrategias (Ejecución): actividades de gerencia, humanas, servicio, finanzas, producción, investigación, desarrollo, mercadeo, social, políticas.*
- *Evaluación de estrategias (Evaluación): Resultados.*

El modelo G.E.O. planteado en el texto, permite visualizar la identificación de una serie de actividades que se deben cumplir con eficiencia, efectividad, y eficacia para lograr los objetivos de la empresa.

#### **2.2.4.2.1. Formulación de estrategias (Planeación)**

Luego de haber revisado en varias fuentes de información cómo páginas de internet y libros de los autores Prieto Jorge y Harold Koontz se concluye que la Planeación se orienta a la eficacia, es decir a maximizar

los resultados y el impacto en dirección al cumplimiento de la misión institucional. Se ocupa mayormente del objeto, y de los resultados.

KOONTZ Harold, Weihrich Heinz, Elementos de Administración, 2013, pág. 86-87,104-106 menciona: ***“Estrategia, determinación de la misión o propósito y de los objetivos básicos a largo plazo de una empresa, seguido de la adopción de líneas de acción y de la asignación de los recursos necesarios para lograr los objetivos.***

***Misión***, también denominada propósito, es la respuesta a la pregunta” ¿Cuál es nuestro negocio?”

***Visión***, responde a la pregunta “¿En qué queremos convertirnos?”

***Objetivos y metas***, Son los fines hacia los cuales se dirigen las actividades.

***Políticas***, declaraciones o interpretaciones generales que guían las reflexiones de los administradores para la toma de decisiones

***Ambiente interno***, debe estudiarse y valorarse respecto a sus recursos, fortalezas y debilidades de investigación y desarrollo, producción, operaciones, adquisiciones, marketing, productos y servicios.

***Ambiente externo***, se deben evaluar en términos de amenazas y oportunidades. Esta evaluación se enfoca en la situación competitiva, así como en los factores económicos, sociales, políticos, demográficos y geográficos.”

Para que una empresa se oriente a la eficacia es de vital importancia tener una planificación estratégica que garantice el buen desempeño, desarrollo, y utilidades.

Cine cable tv Ibarra necesita lograr mejores resultados, entregar un servicio de calidad a sus clientes mediante el buen uso y aplicación de los recursos; que le garantice no solo un crecimiento económico sino el empresarial frente al mercado local.

#### 2.2.4.2.2. Implementación de estrategias (Ejecución)

Una vez revisada varias fuentes de información se concluye que la implementación de estrategias orienta a la eficiencia, es decir a organizar adecuadamente los recursos de la organización.

Trata de maximizar la relación resultado / recursos.

- Permite organizar en frecuencia lógica las actividades y las acciones e igualmente visualizar el tiempo requerido para cada una de ellas.
- Define las funciones y responsabilidades.
- Contribuye a la preparación de un trabajo consiente, evitando las improvisaciones, unifica criterios en cuanto a objetivos y metas.
- Provee la utilización de los recursos: humanos, materiales y equipos.

**Estrategia.-** Guían apoyan y comunican como se va a implementar la estrategia; comprenden las políticas, los procedimientos, normas, programas, presupuestos.

KOONTZ Harold, Weihrich Heinz, Elementos de Administración, 2013, pág. 86-87, menciona:



**Procedimientos,** son planes que establecen un método de actuación para el manejo de actividades futuras. Son secuencias cronológicas de las acciones requeridas; son guías de la acción más que esquemas de pensamiento, y detallan la manera exacta en que deben cumplirse ciertas actividades.

**Reglas,** establecen acciones o no acciones específicas necesarias para evitar que existan desviaciones. Su esencia es que refleja una decisión administrativa en el sentido de que cierta acción debe tomarse o no.

**Programas,** son un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignación de tareas, pasos a seguir, recursos a emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo una línea de acción determinada; ordinariamente están apoyados por los presupuestos.

**Presupuestos,** es, en términos numéricos el informe de los resultados esperados y puede considerarse un plan cuantificado. De hecho el presupuesto financiero de operaciones se denomina también plan de utilidades. Puede expresarse en términos financieros, y en horas laborables, unidades de producto, horas máquina o cualquier otro término medible.

Toda empresa para alcanzar los objetivos y metas en la Gestión estratégica organizacional debe aplicar el proceso de planeación, ejecución y evaluación, de tal modo que garantice el aprovechamiento de los recursos empleados en los tiempos y presupuestos asignados.

La Sucursal Ibarra de Cine Cable tv ha mantenido varios programas y proyectos en ideas que no se han concretado por falta de organización interna y justificativa; es momento de unir todo pensamiento para dar

paso a acciones que permitan cambios positivos y en crecimiento empresarial.

## **2.2.5. Manuales administrativos**

### **2.2.5.1. Concepto**

MÜNCH Lourdes; Administración: Gestión organizacional enfoques y proceso administrativo, 2010, pág.71 señala *"Los manuales son documentos que contienen en forma sistemática, información acerca de la organización"*.

### **2.2.5.2. Definición**

[www.frrg.utn.edu.ar/Apuntes/II2/ManualesAd.ppt](http://www.frrg.utn.edu.ar/Apuntes/II2/ManualesAd.ppt), 05-2013, *menciona en la definición: "Los manuales constituyen una de las herramientas con que cuentan las organizaciones para facilitar el desarrollo de sus funciones administrativas y operativas. Son fundamentalmente, un instrumento de comunicación."*

Los manuales son considerados como un cuerpo sistemático que contiene la descripción de las actividades que deben ser desarrolladas por los miembros de una organización y los procedimientos a través de los cuales esas actividades son cumplidas.

### 2.2.5.3. Objetivos de los manuales

[http://biblio3.url.edu.gt/Libros/org\\_empresas/6.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/Libros/org_empresas/6.pdf), 05-2013 señala los siguientes objetivos:

- Presentar una visión de conjunto de la organización (individual, grupal o sectorial)
- Precisar las funciones asignadas a cada unidad administrativa, para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
- Mostrar claramente el grado de autoridad y responsabilidad de los distintos niveles jerárquicos que la componen.
- Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones pues evitan la repetición de instrucciones y criterios de actuación.
- Promover el aprovechamiento racional de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles.
- Servir como fuente de información para conocer la organización.

El objetivo fundamental de los manuales es lograr una administración eficiente y eficaz a través de la coordinación de todos los elementos que conforman la empresa, evitando la formación de cuellos de botella y estableciendo sistemas de comunicación e información adecuados.

### 2.2.5.4. Ventajas de la disposición y uso de manuales

- Son un compendio de la totalidad de funciones y procedimientos que se desarrolla en una organización.
- La gestión administrativa y la toma de decisiones no quedan supeditadas a improvisaciones o criterios personales, sino que son regidas por normas que mantienen continuidad en el trámite a través del tiempo.
- Clarifican la acción a seguir o la responsabilidad a asumir.

- Mantienen la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evitan la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Sirven para ayudar a que la organización se aproxime al cumplimiento de las condiciones que configuran un sistema.
- Facilitan el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas.
- Son elementos informativos para entrenar o capacitar al personal que se inicia en nuevas funciones
- Economizan tiempo, al brindar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
- Constituyen un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado.
- Permiten la determinación de los estándares más efectivos, ya que estos se basan en procedimientos homogéneos y metódicos.

#### **2.2.5.5. Tipos de manuales**

VIERA S., Jaime; Fundamentos de la Administración, 2009, pág. 98,99., Los describe de la siguiente manera:

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN:** *Este documento mantiene resúmenes y cuadros sinópticos de la estructura de la empresa, generalmente está distribuido de la manera siguiente:*

- 1. La finalidad de la empresa.*
- 2. El resumen de su evolución histórica y su base legal.*
- 3. El organigrama estructural y funcional.*
- 4. Breve descripción de las principales funciones.*

*5. Un glosario de términos técnicos de empleados.*

*A más de los requisitos indicados el manual debe tener:*

*6. Descripción de las políticas internas.*

*7. Normas de seguridad y capacidad.*

*8. Políticas sobre acceso al personal.*

*9. Contratos colectivos.*

*10. Autoridad y responsabilidad en cada unidad administrativa.*

*11. Procedimiento para la elaboración del presupuesto operativo.*

***MANUAL DE FUNCIONES: Es muy similar al anterior pero se limita a la descripción ampliamente de las funciones de todo el personal de los distintos niveles que conforman la empresa. Contiene el organigrama estructural, funcional y de posición. Se incluye también los requisitos mínimos para llenar un cargo y el grado de preparación y experiencia para cada puesto de trabajo.***

***MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: En cambio en este manual se registran todos los procedimientos paso a paso incluyendo todos los detalles técnicos de un proceso de fabricación o de un trámite administrativo, el objetivo de este manual es el minimizar la subjetividad de los criterios personales.***

*...Un manual de procedimientos debe contener lo siguiente:*

*1. La descripción de la finalidad, área de acción y departamento involucrados en el proceso, objeto de estudio.*

*2. Un instructivo en el cual se explica los pasos a seguir y las distintas técnicas o métodos a emplear.*

*3. La descripción detallada del proceso, actividad por actividad.*

*4. Explicación de cómo deben ser llenados los registros y formularios para cada caso.”*

Toda empresa debe contar con los respectivos manuales administrativos que permitan guiar las actividades y realizarlas con calidad en base al aprovechamiento eficiente de los recursos.

Cine cable tv necesita contar con esta herramienta administrativa como medio de comunicación para el desarrollo de sus funciones tanto administrativas como operativas.

### **2.2.6. Organigramas**

FRANKLIN Enrique, Organización de Empresas, 2009, pág.124  mencionó como introducción: “Para funcionar correctamente, todas las organizaciones, independientemente de su naturaleza, campo de operación o ambos, requieren de un marco de actuación. Este marco lo constituye la estructura organizacional, que no es sino una división ordenada y sistemática de sus unidades de trabajo con base en el objeto de su creación traducido y concretado en estrategias.

Su representación gráfica también se conoce como organigrama, que es el método más sencillo de expresar la estructura, jerarquía e interrelación de los órganos que la componen en términos concretos y accesibles.

#### **2.2.6.1. Concepto**

...El organigrama es la representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o de sus áreas, en las que se muestran la composición de las unidades administrativas que

la integran, sus relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, *supervisión y asesoría*.

#### 2.2.6.2. Objeto

*...Es el instrumento idóneo para plasmar y transmitir en forma gráfica y objetiva la composición de una organización.*

#### 2.2.6.3. Utilidad

- *...Proporciona una imagen formal de la organización.*
- *Facilita el conocimiento de una organización, así como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.*
- *Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.*
- *Constituye una fuente autorizada de consulta.*

#### 2.2.6.4. Clasificación de los organigramas

FRANKLIN Benjamín; Organización de Empresas, 2009.  
Pag.125, los clasifica de la siguiente manera:

- **Por su naturaleza:**

**Micro administrativos:** *Corresponden a una sola organización, y puede referirse a ella en forma general o mencionar algunas áreas que la conforman.*

**Macro administrativas:** *Contienen información de más de una organización.*

**Meso administrativos:** Consideran una o más organizaciones de un mismo sector de actividad o ramo específico.

- **Por su ámbito**

**Generales:** Contienen información respectiva de una organización hasta determinado nivel jerárquico, según su magnitud y características.

**Específicos:** Muestran en forma particular la estructura de un área de la organización.

- **Por su contenido**

**Integrales:** Son representaciones gráficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia.

**Funcionales:** Incluyen las principales funciones que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones.

**De puestos, plazas y unidades:** Indican la necesidad de puestos y el número de plazas existentes o necesarias de cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.

- **Por Su Presentación**

**Verticales:** Presentan las unidades ramificadas de arriba hacia abajo a partir del titular, en la parte superior, y desagregan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Son los de uso más generalizado en la administración, por lo cual se recomienda su empleo en los manuales de organización.

**Horizontales:** Despliegan las unidades de izquierda a derecha y colocan al titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se estructuran por líneas dispuestas horizontalmente.



**Mixtos:** *Utilizan combinaciones verticales y horizontales para ampliar las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de organizaciones con un gran número de unidades en la base.*

**De Bloque:** *son una variante de los verticales, pero tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios más reducidos. Por su cobertura, en poco espacio permiten que aparezcan unidades ubicadas en varios niveles jerárquicos.”*

Toda empresa necesita tener un organigrama que indique la unidad de mando y dé a conocer la comunicación interna en la empresa. Cine cable tv es una empresa de servicios que necesita mantener una excelente comunicación interna; para brindar un buen servicio. El tener elaborado publicado un organigrama permite conocer no solo la jerarquía sino también el cargo a desempeñar dentro de una entidad.

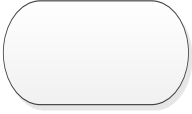

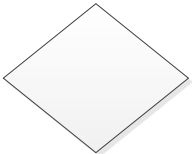

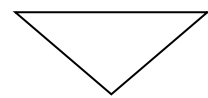

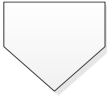
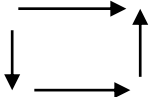
## **2.2.7. Diagramas de flujo**

### **2.2.7.1. Concepto de flujograma o diagrama de flujo**

FRANKLIN, Enrique, Organización de Empresas, 2009. Pág. 298 dice: “Diagramar es representar gráficamente, *hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo, por medio de símbolos que clarifican la interrelación entre diferentes factores y/o unidades administrativas, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos”.*

### 2.2.7.2. Simbología de los diagramas de flujo

FRANKLIN Benjamín; Organización de Empresas, 2009. pág. 300, muestra los principales símbolos utilizados en la elaboración de diagramas de flujo.

	<b>Inicio o Término:</b> Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar, además se usa para indicar una unidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
	<b>Actividad:</b> Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
	<b>Decisión o alternativa:</b> Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar una decisión entre dos o más opciones.
	<b>Documento:</b> Representa cualquier tipo de documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	<b>Archivo:</b> Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
	<b>Conector:</b> Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	<b>Conector de página:</b> Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama de flujo.
	<b>Dirección de flujo o línea de unión:</b> Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

## 2.3. Control interno

### 2.3.1. Definición

Samuel Alberto Mantilla, Auditoría del CONTROL INTERNO, 2009, pág. 6 menciona *“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”*.

Toda empresa necesita emplear control interno para ayudar al personal a que cumplan sus responsabilidades. Cinecable tv debe emplear un plan de organización que le permita salvaguardar los activos, tener confianza en la información contable y otros beneficios.

### 2.3.2. Clases de control interno

Samuel Alberto Mantilla, Auditoría del CONTROL INTERNO, 2009, pág. 7 menciona *“el American Institute of Certified Public Accountants (AICPA) dividió al control Interno en dos componentes: control administrativo y control contable:*

***El control administrativo*** incluye, pero no se limita a, el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con los procesos de decisión. Tales autorizaciones han sido definidas como una función administrativa asociada directamente con la responsabilidad

*por el logro de los objetivos de la organización, y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.*

***El control contable*** *comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros, diseñado para proveer seguridad razonable de las transacciones.*

Debe tenerse en cuenta que el Sistema de Control Interno no es una oficina, es una actitud, un compromiso de todas y cada una de las personas de la organización, desde la gerencia hasta el nivel organizacional más bajo, solo de esta manera se podrá obtener alertas a tiempo y un reporte sobre el bajo rendimiento de una gestión, y así la gestión administrativa como contable podrá volverse eficiente.

### **2.3.3. Objetivos del control interno**

Samuel Alberto Mantilla, Auditoría del CONTROL INTERNO, 2009, pág. 7 menciona “*Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los procedimientos.*”

- *Uso económico y eficiente de los recursos*
- *Salvaguarda de los activos*
- *Confiabilidad e integridad de la información*
- *Cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones”.*

#### **2.3.4. Componentes**

Samuel Alberto Mantilla, Auditoría del CONTROL INTERNO, 2009, pág. 9 menciona “*Los componentes del control interno son:*

- *Ambiente de control*
- *Valoración de riesgos*
- *Actividades de control*
- *Información y comunicación*
- *Monitoreo*

El autor hace referencia al alcance que tendrá el control interno, el mismo que varía de acuerdo a las características que formen la estructura de la empresa, en consecuencia el alcance es responsabilidad de la máxima autoridad de la empresa.

Las limitaciones que se pueden dar son las que se comenten por las personas por el incumplimiento con sus deberes, por contratación del personal eventual.

#### **2.3.5. Implementación del modelo estándar**

Alejandro Tadeo Isaza, Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, 2012, pág. 47- 48 Dice “*La entidad debe establecer, documentar, implementar y mantener el Sistema de Control Interno mejorando continuamente su eficacia, eficiencia y efectividad de acuerdo con los requisitos de este Modelo Estándar. Para ello la entidad deberá surtir las siguientes etapas y actividades:*

- *Establecer el compromiso de la Alta Dirección.*
- *Definir la organización del equipo de trabajo.*
- *Definir los diferentes niveles de implementación o ajuste del Sistema de Control Interno actual en términos del Modelo Estándar de Control Interno.*
- *Elaborar el Plan de trabajo para Diseño e Implementación*
- *Definir normas de funcionamiento.*
- *Definir actividades de desarrollo e implementación.*
- *Asignar responsabilidades.*
- *Definir cronograma de actividades.*
- *Establecer los recursos que garanticen el desarrollo e implementación.*
- *Llevar a cabo la capacitación del grupo de trabajo*
- *Realizar socialización a directivos de la entidad”.*

El autor da a conocer varias etapas y actividades que se deben establecer en una empresa para comprometer todos los recursos y optimizarlos; trabajar bajo una línea de autoridad y asignar responsabilidades. Cinecable tv debería implementar un modelo de Control Internos que le permita garantizar una buena gestión de control y fiabilidad en los procesos.

## **2.4. La empresa y las finanzas**

### **2.4.1. Importancia**

*PINDADO Julio, FINANZAS EMPRESARIALES, 2012, pág. 4 menciona la importancia “El papel que juega las finanzas en el mundo cotidiano es tan importante, nos afecta tan directamente, que todos deberíamos preocuparnos por*

*entenderlas. Los problemas a los que se enfrentan las personas o las familias no son distintas de los que deben resolver las grandes o pequeñas empresas.”*

#### **2.4.2. Definición**

*PINDADO Julio, FINANZAS EMPRESARIALES, 2012, pág. 4-8 menciona como definición. ... “En definitiva se trata de administrar los recursos a lo largo del tiempo. Nos preguntamos si debemos ahorrar o invertir en proyectos, si debemos prestar o endeudarnos, en definitiva cómo obtener el máximo valor de los recursos financieros”*

*La función financiera de la empresa es el conjunto de actividades relacionadas con aspectos financieros como planificar, obtener, organizar e invertir los fondos. La función financiera se desarrolla mediante la toma de decisiones financieras, que son adoptadas por la dirección financiera de la empresa.*

#### **2.4.3. Gestión financiera**

*PINDADO Julio, FINANZAS EMPRESARIALES, 2012, pág. 13-menciona“Las decisiones de gestión financiera se centran en el desarrollo de políticas y acciones que dirigen el conjunto de operaciones interrelacionadas, en el día a día de la empresa.*

*En concreto, la gestión financiera del circulante constituyen el conjunto de decisiones que deben ser tomadas para la gestión del ciclo de explotación.*

#### **2.4.3.1. Clasificación de las decisiones financieras**

- **Gestión de tesorería**, donde nos ocuparemos de la gestión del conjunto de activos que pueden generar liquidez, determinando su composición en cantidad y distribución en el tiempo, para hacer frente a las obligaciones de pago, maximizando el rendimiento y minimizando el coste.
- **Gestión de clientes**, que abarca todo el proceso que lleva la venta de bienes o prestación de servicios, como condiciones de venta, cantidad de crédito a conceder, determinación de previsiones de cobros y cobros pendientes y control de las cuentas pendientes de cobrar.
- **Gestión de Proveedores**, es la otra cara de la moneda abarcando todo el proceso de compra de bienes o utilización de servicios.
- **Gestión de existencias**, con la finalidad de determinar la cantidad de existencias a mantener de tal forma que pueda servirse a los clientes sin que existan demoras y se eviten rupturas por falta de materias primas en el proceso productivo, todo ello soportando los mínimos costes de almacenamiento.



#### **2.4.4. Análisis financiero**

<http://ecuadorcontable.com/casa/index.php/biblioteca/financiera/analisis/82-analisis-financiero>

##### **2.3.4.1 Concepto**

“Es una técnica que constituye un hecho para la interpretación de estados financieros”.

- Es el estudio que se hace de la información contable, mediante la utilización de indicadores y razones financieras.
- Es un método que permite analizar las consecuencias financieras de las decisiones de negocios. Para esto es necesario aplicar técnicas que permitan recolectar la información relevante, llevar a cabo distintas mediciones y sacar conclusiones.

##### **2.3.4.1 Importancia**

La importancia fundamental radica en que el análisis proporciona un rápido y óptimo conocimiento de la empresa, a usuarios internos y externos. El encanto del análisis financiero está en que para interpretar estados financieros no se requiere educación formal en contabilidad; solo es importante comprender qué representan, y de inmediato estamos en condiciones de tomar decisiones adecuadas.

- Gracias al análisis financiero, es posible estimar el rendimiento de una inversión, estudiar su riesgo y saber si el flujo de fondos de una empresa alcanza para afrontar los pagos, entre otras cuestiones.

- Ayuda a comprender el funcionamiento del negocio y a maximizar la rentabilidad a partir de la actuación sobre los recursos existentes.

#### 2.3.4.2 **Objetivos**

Evaluar el desempeño financiero y operacional de la empresa, su evolución en el tiempo y las tendencias que revela, soportado en las siguientes metas:

- Cuantificar en forma precisa las áreas financieras.
- Conocer y valorar la verdadera situación financiera y económica.
- Diagnosticar los problemas del pasado y proyectar el éxito en el futuro.
- Descubrir ineficiencias que la podrían llevar a la quiebra.
- Solucionar problemas presentes y evitar dificultades futuras.
- Racionalizar la obtención y aplicación de los recursos.
- Tomar decisiones para proyectar y optimar servicios y utilidades.
- Orientar los intereses y puntos de vista de diversos usuarios.
- Solventar objetivos específicos y niveles de información variados.
- Proporcionar información escrita, clara, sencilla y accesible a todos los usuarios internos y externos de la misma.

#### 2.3.4.3 **Usuarios internos**

- **La administración de la empresa:** Como responsable de las finanzas y las operaciones quién necesita conocer las fortalezas y debilidades del negocio.
- **Los inversionistas actuales:** que tienen interés en la eficiencia de la administración, la estabilidad operacional de la empresa, su estructura

de capital frente al riesgo y rentabilidad, el potencial de generar utilidades, y el consecuente incremento o creación del valor del negocio.

- **Los empleados:** que tienen interés en la estabilidad de la empresa para continuar trabajando en ella, y en la rentabilidad por su participación en las utilidades.

#### 2.3.4.4 Usuarios externos

- **Los futuros inversionistas:** con igual visión que los actuales.  
Los bancos, Acreedores y proveedores: actuales y potenciales, con interés en el riesgo, la liquidez, rentabilidad y estabilidad de las operaciones.
- **Las cámaras de la producción:** para llevar registros de la eficiencia de las empresas y brindarles soporte
- **Las bolsas de valores:** con el fin de llevar registros de la cotización de las acciones y valor de las empresas.
- **Los organismos de control:** para llevar registros de las empresas que vigilan, y evaluar su situación financiera frente a los requerimientos legales y a los intereses de los inversionistas y depositantes.
- **La administración tributaria:** para determinar si la empresa está cumpliendo con su deber de contribuyente.



## **CAPÍTULO III**

### **3. PROPUESTA; PLAN DE GESTIÓN ADMINISTRATIVO, CONTABLE Y FINANCIERO PARA LA EMPRESA CINECABLE TELEVISIÓN**

#### **3.1 Presentación**

El plan de gestión es una herramienta dinámica esencial que toda empresa debe elaborar y poner en marcha fin de lograr los objetivos planteados. Cine cable Televisión mantiene aún la línea de trabajo basado en procesos empíricos que de cierto modo le han permitido mantenerse dentro del mercado, pero no se han distinguido mayores avances. Considero que es momento de integrar como herramienta de trabajo Un plan administrativo Contable y Financiero que contenga nuevos proyectos, políticas y estrategias; proporcione un marco general y línea de trabajo, facilite la asignación de responsabilidades en los distintos ámbitos de la gestión e identifique los aspectos más problemáticos. Se aproveche eficientemente los recursos materiales, humanos y económicos de Cine cable tv para satisfacción de socios y propietarios.

#### **3.2 La Institución**

Cine cable Tv es una empresa de servicios constituida como sociedad Civil, cuenta con capital propio distribuido en un 90% y 10% por ciento entre sus socios y denominada como Contribuyente Especial por el SRI.

El inicio de las actividades en la ciudad de Ibarra, fue en agosto del año 2005. Ofrece el servicio de transmisión de sonido, imágenes, datos u otro tipo de información por cable, posee una Red híbrida (fibra óptica + coaxial). Para brindar atención al público cuenta con personal Administrativo: Gerente, recaudadora, jefe de operaciones y personal técnico y de ventas: 2 asesores comerciales y 5 técnicos. Actualmente la oficina está ubicada en la calle Olmedo # 4-13 y Borrero esquina.

### **3.3 Contenido del plan de gestión**

Un plan de gestión es un documento escrito, discutido y aprobado que describe un territorio o espacio y los problemas y oportunidades que presentará una gestión dirigida, de manera que los objetivos establecidos en función de esa información se puedan lograr trabajando adecuadamente durante un período determinado de tiempo. El presente Plan de Gestión contiene:

- Contabilidad Administrativa
- Normativa Contable
- Normativa Tributaria
- Proceso Administrativo
- Gestión Estratégica Organizacional (G.E.O)
- Manuales Administrativos
- Organigrama Estructural y Funcional
- Diagramas de flujo
- Control Interno
- Gestión Financiera

#### **3.3.1 Objetivos del plan de gestión**

Satisfacer mediante información contable oportuna, entendible, relevante, confiable y comparable las necesidades específicas de la administración para correcta toma de decisiones.

Conocer la Normativa Contable vigente NICs para evitar la dualidad existente y conseguir una lectura homogénea de la información.

Conocer la Normativa Tributaria vigente para cumplir con todas las obligaciones y evitar sanciones por parte del ente de control regulador SRI.

Definir las actividades que el Administrador va a llevar a cabo para aprovechar los recursos humanos, económicos y materiales con que cuenta Cine cable sucursal Ibarra.

Orientarse a la eficiencia y eficacia; organizando adecuadamente los recursos para maximizar los resultados en dirección al cumplimiento de la misión de la empresa, mediante el planteamiento de estrategias y líneas de acción.

Establecer políticas y procedimientos que faciliten el desarrollo de las actividades, aseguren la uniformidad de acción; forma de proceder, detalles de ejecución y límites de las actividades organizacionales.

Conocer de manera objetiva las unidades administrativas, la relación de dependencia que existe entre ellas y las principales funciones asignadas.

Plantear una estructura organizada de procedimientos Contables que permita controlar las operaciones y suministrar información a la gerencia para la toma de decisiones.

Establecer un plan de control interno el cual tenga por objeto asegurar la razonabilidad de la información, eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa.

### **3.3.2 Normativa contable**

#### **3.3.2.1 Norma Internacional de Contabilidad nº 2 (NIC 2)**

##### **Existencias**

**Objetivo:** El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de las existencias. Un tema fundamental en la contabilidad de las existencias es la cantidad de coste que debe reconocerse como un activo, y ser diferido hasta que los correspondientes ingresos ordinarios sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas de coste que se utilizan para atribuir costes a las existencias.

**Definiciones:** Los siguientes términos se usan, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

Existencias son activos:



- (a) Poseídos para ser vendidos en el curso normal de la explotación; 2NIC 2
- (b) en proceso de producción de cara a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción o en el suministro de servicios.

**Valor neto realizable** es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la explotación, menos los costes estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.

**Valor razonable** es el importe por el cual puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo, entre partes interesadas y debidamente informadas, que realizan una transacción en condiciones de independencia mutua.

### **3.3.2.2. Norma Internacional de Contabilidad nº 18 (NIC 18)**

#### **Ingresos ordinarios**

**Objetivo:** El concepto de ingreso comprende tanto los ingresos ordinarios en sí, como las ganancias. Los ingresos ordinarios, propiamente dichos, surgen en el curso de las actividades ordinarias de la empresa y adoptan una gran variedad de nombres, tales como ventas, comisiones, intereses, dividendos y regalías. El objetivo de esta Norma es establecer el tratamiento contable de los ingresos ordinarios que surgen de ciertos tipos de transacciones y otros eventos.

**Prestación de servicios:** Cuando el resultado de una transacción, que suponga la prestación de servicios, pueda ser estimado con fiabilidad, los ingresos ordinarios asociados con la operación deben reconocerse, considerando el grado de realización de la prestación a la fecha del balance.

El resultado de una transacción puede ser estimado con fiabilidad cuando se cumplen todas y cada una de las siguientes condiciones:

- a. el importe de los ingresos ordinarios pueda valorarse con fiabilidad;
- b. es probable que la empresa reciba los beneficios económicos derivados de la transacción;
- c. el grado de realización de la transacción, en la fecha del balance, pueda ser valorado con fiabilidad; y
- d. los costes ya incurridos en la prestación, así como los que quedan por incurrir hasta completarla, puedan ser valorados con fiabilidad.

### **3.3.2.3 Norma Internacional de Contabilidad nº 36 (NIC 36)**

#### **Deterioro del valor de los activos**

**Objetivo:** El objetivo de esta Norma consiste en establecer los procedimientos que una entidad aplicará para asegurarse de que sus activos están contabilizados por un importe que no sea superior a su importe recuperable. Un activo estará contabilizado por encima de su importe recuperable cuando su importe en libros exceda del importe que se pueda recuperar del mismo a través de su utilización o de su venta. Si este fuera el caso, el activo se presentaría como deteriorado, y la Norma

exige que la entidad reconozca una pérdida por deterioro del valor de ese activo. En la Norma también se especifica cuándo la entidad revertirá la pérdida por deterioro del valor, así como la información a revelar.

**Evaluación:** La entidad evaluará, en cada fecha de cierre del balance, si existe algún indicio de deterioro del valor de algún activo. Si existiera tal indicio, la entidad estimará el importe recuperable del activo.

Con independencia de la existencia de cualquier indicio de deterioro del valor, la entidad también:

- (a) Comprobará anualmente el deterioro del valor de cada activo intangible con una vida útil indefinida, así como de los activos intangibles que aún no estén disponibles para su uso, comparando su importe en libros con su importe recuperable. Esta comprobación del deterioro del valor puede efectuarse en cualquier momento dentro del ejercicio anual, siempre que se efectúe en la misma fecha cada año. La comprobación del deterioro del valor de los activos intangibles diferentes puede realizarse en distintas fechas. No obstante, si un activo intangible se hubiese reconocido inicialmente durante el ejercicio anual corriente, se comprobará el deterioro de su valor antes de que finalice el mismo.

### **3.3.3 Normativa tributaria**

#### **Legislación tributaria interna**

Enviado por Víctor Macías en Jueves, 04/18/2013 - 17:25

## **REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

Rafael Correa Delgado

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA

### **Considerando:**

Que mediante Decreto Ejecutivo No. 3055, publicado en el Registro Oficial No. 679 de octubre 8 del 2002 se expidió el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención;

Que es pertinente ajustar las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta y de retención a las necesidades actuales de los contribuyentes y de la administración, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; y,

En ejercicio de la atribución que le confiere el número 13 del artículo 147 de la Constitución de la República,

### **Decreta:**

**El siguiente REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.**

### **CAPÍTULO I DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

**Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación**

de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta -RISE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

**Artículo 2.- Documentos complementarios.-** Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- a) Notas de crédito;
- b) Notas de débito; y,
- c) Guías de remisión.

**Artículo 3.- Comprobantes de retención.-** Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

## **CAPÍTULO II DE LA EMISIÓN Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO**

**Artículo 11.- Facturas.-** Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente:

- a) Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;
- b) Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y,
- c) Cuando se realicen operaciones de exportación.

**Artículo12.- Notas de venta.-** Emitirán y entregarán notas de venta exclusivamente los contribuyentes inscritos en el Régimen Simplificado.

**Artículo13.- Liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios.-** Las liquidaciones de compras de bienes y prestación de servicios se emitirán y entregarán por los sujetos pasivos, en las siguientes adquisiciones:

- a. De servicios prestados en el Ecuador o en el exterior por personas naturales no residentes en el país, en los términos de la Ley de Régimen Tributario Interno, las que serán identificadas con sus nombres, apellidos y número de documento de identidad;
- b. De servicios prestados en el Ecuador o en el exterior por sociedades extranjeras que no posean domicilio ni establecimiento permanente en el país, las que serán identificadas con su nombre o razón social;
- c. De bienes muebles y de servicios a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad, ni inscritos en el Registro Único de Contribuyentes (RUC), que por su nivel cultural o rusticidad no se encuentren en posibilidad de emitir comprobantes de venta;

De bienes muebles y servicios realizadas para el sujeto pasivo por uno de sus empleados en relación de dependencia, con

comprobantes de venta a nombre del empleado. En este caso la liquidación se emitirá a nombre del empleado, sin que estos valores constituyan ingresos gravados para el mismo ni se realicen retenciones del impuesto a la renta ni de IVA; y,

- d. De servicios prestados por quienes han sido elegidos como miembros de cuerpos colegiados de elección popular en entidades del sector público, exclusivamente en ejercicio de su función pública en el respectivo cuerpo colegiado y que no posean Registro Único de Contribuyentes (RUC) activo.
- e. Con excepción de lo previsto en la letra d) del presente artículo, para que la liquidación de compras de bienes y prestación de servicios, den lugar al crédito tributario y sustente costos y gastos, deberá efectuarse la retención de la totalidad del impuesto al valor agregado y el porcentaje respectivo del impuesto a la renta, declararse y pagarse dichos valores, en la forma y plazos establecidos en el Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

### **CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DEBITO**

**Artículo 18.- Requisitos preimpresos para las facturas, notas de venta crédito y notas de débito.-** Estos documentos deberán contener los siguientes requisitos preimpresos:

1. Número, día, mes y año de la autorización de impresión del documento, otorgado por el Servicio de Rentas Internas.
2. Número del registro único de contribuyentes del emisor.
3. Apellidos y nombres, denominación o razón social del emisor, en forma completa o abreviada conforme conste en el RUC.

Adicionalmente podrá incluirse el nombre comercial o de fantasía, si lo hubiere.

**4. Denominación del documento.**

**5. Numeración de quince dígitos, que se distribuirá de la siguiente manera:**

- a. Los tres primeros dígitos corresponden al número del establecimiento conforme consta en el registro único de contribuyentes;
- b. Separados por un guión (-), los siguientes tres dígitos corresponden al código asignado por el contribuyente a cada punto de emisión dentro de un mismo establecimiento; y,
- c. Separado también por un guión (-), constará el número secuencial de nueve dígitos.
- d. Podrán omitirse la impresión de los ceros a la izquierda del número secuencial, pero deberán completarse los nueve dígitos antes de iniciar la nueva numeración.

**6. Dirección de la matriz y del establecimiento emisor cuando corresponda.**

**7. Fecha de caducidad del documento, expresada en día, mes y año, según la autorización del Servicio de Rentas Internas.**

**8. Número del registro único de contribuyentes, nombres y apellidos, denominación o razón social y número de autorización otorgado por el Servicio de Rentas Internas, del establecimiento gráfico que realizó la impresión.**

#### **CAPÍTULO IV DEL RÉGIMEN DE TRASLADO DE BIENES**

**Artículo 27.- Guía de remisión.-** La guía de remisión es el documento que sustenta el traslado de mercaderías por cualquier motivo dentro del territorio nacional.



**Se entenderá que la guía de remisión acredita el origen lícito de la mercadería, cuando la información consignada en ella sea veraz, se refiera a documentos legítimos, válidos, y los datos expresados en la guía de remisión concuerden con la mercadería que efectivamente se traslade.**

**Artículo 28.- Obligados a emitir guías de remisión.- Están obligados a emitir guías de remisión toda sociedad, persona natural o sucesión indivisa que traslade mercadería, debiendo emitirlas en especial en los siguientes casos:**

- 1. El importador o el Agente de Aduanas, según el caso.**
- 2. En la movilización de mercaderías entre establecimientos del mismo contribuyente. Otros.**

## **CAPÍTULO V DE LOS REQUISITOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS COMPROBANTES DE RETENCIÓN**

**Artículo 39.- Requisitos preimpresos.- Los comprobantes de retención deberán contener los siguientes requisitos preimpresos:**

- 1. Número, día, mes y año de la autorización de impresión del comprobante de retención, otorgado por el Servicio de Rentas Internas.**
- 2. Número del registro único de contribuyentes del emisor.**
- 3. Apellidos y nombres, denominación o razón social del emisor, en forma completa o en la abreviada conforme conste en el RUC. Adicionalmente, podrá incluirse el nombre comercial o de fantasía, si lo hubiere.**
- 4. Denominación del documento, esto es: “comprobante de retención”.**

**5. Numeración de quince dígitos, que se distribuirá de la siguiente manera:**

- a. Los tres primeros dígitos corresponden al código del establecimiento conforme consta en el registro único de contribuyentes;**
- b. Separados por un guión (-), los siguientes tres dígitos corresponden al código asignado por el contribuyente a cada punto de emisión, dentro de un mismo establecimiento; y,**
- c. Separado también por un guión (-), constará el número secuencial de nueve dígitos. Podrá omitirse la impresión de los ceros a la izquierda del número secuencial, pero deberán completarse los nueve dígitos antes de iniciar la nueva numeración.**

**6. Dirección de la matriz y del establecimiento emisor cuando corresponda.**

**7. Fecha de caducidad, expresada en día, mes y año, según autorización del Servicio de Rentas Internas.**

**8. Número del registro único de contribuyentes, nombres y apellidos, denominación o razón social y número de autorización otorgado por el Servicio de Rentas Internas, del establecimiento gráfico que realizó la impresión.**

**9. Los destinatarios de los ejemplares. El original del documento se entregará al sujeto pasivo a quien se le efectuó la retención, debiendo constar la indicación “ORIGINAL: SUJETO PASIVO RETENIDO”. La copia la conservará el Agente de Retención, debiendo constar la identificación “COPIA-AGENTE DE RETENCIÓN”. Se permitirá consignar en todos los ejemplares de los comprobantes de retención la leyenda: original - sujeto pasivo retenido/copia - Agente de Retención, siempre y cuando el original se diferencie claramente de la copia.**

**10. Los contribuyentes designados por el SRI como especiales deberán imprimir en los comprobantes de retención las palabras: "Contribuyente Especial" y el número de la resolución con la que fueron calificados como tales. En el caso de contribuyentes especiales que a la fecha de su designación tuviesen comprobantes de retención vigentes en inventario, podrán imprimir la leyenda de "Contribuyente Especial" y el número de resolución con el cual fueron calificados mediante sello o cualquier otra forma de impresión.**

**Si por cualquier motivo perdieran la designación de "Contribuyente Especial", deberán dar de baja todos aquellos comprobantes de retención con la leyenda indicada.**

## **CAPÍTULO VI DE LAS NORMAS GENERALES PARA EL ARCHIVO DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, GUÍAS DE REMISIÓN Y COMPROBANTES DE RETENCIÓN**

**Artículo 41.- Archivo de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención.- Los comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, deberán conservarse durante el plazo mínimo de 7 años, de acuerdo a lo establecido en el Código Tributario respecto de los plazos de prescripción.**

**Los sujetos pasivos que fueron autorizados a emitir e imprimir sus comprobantes de venta, documentos complementarios o comprobantes de retención, por medios electrónicos, deberán mantener obligatoriamente el archivo magnético de todos esos documentos en la forma que determine el Servicio de Rentas Internas.**

Dicha información estará disponible ante cualquier requerimiento de la Administración Tributaria.

## **CAPÍTULO VII DE LOS ESTABLECIMIENTOS GRÁFICOS AUTORIZADOS**

**Artículo 44.- Autorizaciones a los establecimientos gráficos.-** El Servicio de Rentas Internas autorizará a cada uno de los establecimientos gráficos, para que impriman comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención, siempre que cumplan con los siguientes requisitos:

1. Tener como actividad económica la impresión de documentos. Dicha información deberá estar consignada en el registro único de contribuyentes.
2. Ser propietario o arrendatario exclusivo de la maquinaria que utilice para los trabajos de impresión, mediante sistema offset, tipográfico u otros que el Servicio de Rentas Internas autorice expresamente. La maquinaria deberá mantenerse en los establecimientos declarados por el solicitante.
3. Haber presentado sus declaraciones tributarias, sus anexos cuando corresponda y realizado el pago de las obligaciones declaradas.
4. Que la información proporcionada en el Registro Único de Contribuyentes, sea la verificada por la Administración Tributaria.
5. Tener acceso a sistemas de cómputo e internet.
6. Disponer de línea telefónica, fax y correo electrónico. Los números de teléfono y fax, así como la dirección de correo electrónico deberán constar en el Registro Único de Contribuyentes.

La autorización otorgada a los establecimientos gráficos se mantendrá en vigencia, siempre y cuando estos cumplan con los

requisitos señalados en este artículo y con las obligaciones y deberes formales previstos en el Código Tributario, Ley de Régimen Tributario Interno y demás normativa tributaria pertinente.

## **CAPÍTULO VIII DE LA AUTORIZACIÓN TEMPORAL DE COMPROBANTES DE VENTA, DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS Y COMPROBANTES DE RETENCIÓN**

**Artículo 48.- Uso temporal de documentos.-** Procederá al uso temporal de comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención cuya impresión fue autorizada previamente, en los siguientes casos:

1. Cuando se cambie la dirección de la matriz del contribuyente o cualquiera de sus establecimientos, siempre que dicho cambio haya sido declarado en el registro único de contribuyentes.
2. Cuando se haya modificado el nombre comercial o de fantasía del contribuyente, siempre que dicho cambio haya sido registrado en el registro único de contribuyentes.
3. Cuando los documentos se empleen en ferias, eventos o exposiciones temporales en cuyo caso la información de la ubicación de la feria, evento o exposición deberá ser consignada en cualquier forma en los documentos que se emitan.
4. Cuando se cambien o modifiquen nombres, apellidos, denominación o razón social del contribuyente, siempre que dicho cambio haya sido declarado en el registro único de contribuyentes.
5. En los demás casos que expresamente autorice el Servicio de Rentas Internas.

## **CAPÍTULO IX DE LA BAJA Y ANULACIÓN DE COMPROBANTES DE VENTA, DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS Y COMPROBANTES DE RETENCIÓN**

**Artículo 49.- Motivos para dar de baja.-** Los contribuyentes deberán dar de baja comprobantes de venta, documentos complementarios y comprobantes de retención que no vayan a ser utilizados, para lo cual presentarán la correspondiente declaración de baja ante el Servicio de Rentas Internas en el plazo máximo de quince días hábiles, cuando se produzcan los siguientes hechos:

- 1. Vencimiento del plazo de vigencia de los documentos.**
- 2. Cierre del establecimiento.**
- 3. Cierre del punto de emisión.**
- 4. Deterioro de los documentos.**
- 5. Robo, hurto o extravío de los documentos.**
- 6. Cese de operaciones.**
- 7. Existencia de fallas técnicas generalizadas en los documentos.**
- 8. Pérdida de la calidad de contribuyente especial o ser obligado a llevar contabilidad del emisor.**
- 9. Cambio de nombres, apellidos, razón social, denominación, dirección u otras condiciones del emisor que hayan sido registradas en el RUC.**
- 10. Suspensión por parte del Servicio de Rentas Internas de la autorización para emitir los documentos a los que se refiere este reglamento.**
- 11. Falta de retiro, por parte del contribuyente, luego del plazo de tres meses, de los trabajos de impresión solicitados. En este caso será el mismo establecimiento gráfico autorizado, el que solicite la baja.**
- 12. Cambio del régimen impositivo del contribuyente.**
- 13. Impresión de documentos sin solicitud del contribuyente. En este caso, el contribuyente deberá presentar la respectiva denuncia y reportar el hecho a la Administración Tributaria.**
- 14. No utilización de boletos o entradas en el espectáculo público para el que fueron autorizados.**

**Cuando se trate de robo o hurto de los documentos a los que se refiere este reglamento se deberá presentar la denuncia correspondiente, de conformidad con las disposiciones del Código de Procedimiento Penal, no obstante, la sola presentación de la denuncia no exime al sujeto pasivo de sus responsabilidades.**

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Primera.- Para efectos de justificación por parte del adquirente, de costos y gastos o crédito tributario, los sujetos pasivos que hayan emitido tiquetes u otros comprobantes de venta que no permitan tal justificación, están obligados a canjearlos por otros que, permitiendo la identificación del adquirente, sirvan para justificar costos y gastos o crédito tributario. El cometimiento de esta infracción y de las demás infracciones a este reglamento podrá ser establecido por fedatarios fiscales, aplicando, de ser el caso, las normas de procedimiento establecidas en la disposición general séptima de la Ley para la Reforma de las Finanzas Públicas.**

**Segunda.- En los procesos de control de inventarios, adquisiciones y transporte de mercaderías, el funcionario competente levantará el acta probatoria en la que dé fe de la infracción cometida, en base a la que se emitirá la resolución de incautación provisional por parte del funcionario competente o de aquel a quien este hubiere delegado, con la que se procederá a notificar a la persona que se encuentre en tenencia de los bienes. Si esta se negare a firmar la notificación o por cualquier motivo no se pudiere notificar al infractor, se dejará constancia del hecho, se aprehenderá la mercadería y se procederá a notificar conforme a lo previsto en el Código Tributario para estos casos.**

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Primera.- Derogase el Reglamento de Comprobantes de Venta y Retención emitido mediante Decreto Ejecutivo No. 3055, publicado en el Registro Oficial No. 679 de 8 de octubre del 2002.**

**Segunda.- Las disposiciones constantes en resoluciones generales y circulares expedidas por el Servicio de Rentas Internas que expresamente contradigan lo previsto en el presente reglamento, dejarán de tener vigencia a partir de la publicación del presente reglamento.**

**De la ejecución del presente decreto ejecutivo, que entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial, encárguese al Servicio de Rentas Internas.**

## **FUENTES**

**Decreto # 430 del Registro Oficial # 247, 30-7-2010**

**Decreto # 1063 del Registro Oficial # 651, 1-3-2012**

**Decreto # 1414 del Registro Oficial # 877, 23-1-2013**

### **3.3.4 Gestión estratégica organizacional (G.E.O)**

**3.3.4.1 Misión: Brindar a nuestros abonados el mejor servicio de televisión por cable e Internet; para acceder a la programación comunicación e información disponible, con facilidad y excelente calidad a través de alta tecnología y personal calificado comprometido con la satisfacción de nuestros usuarios.**



**3.3.4.2 Visión:** Posicionar a Cine cable tv como la empresa líder del servicio de televisión por cable e Internet banda ancha de la localidad; reconocida principalmente por la calidad del servicio y competitividad en términos de señal, precio y tecnología de punta.

**3.3.4.3 Valores:** Cine Cable Tv Ibarra ofertará el mejor servicio y atención de calidad sus abonados, mediante capacitación e inculcación de valores en el talento humano, que estarán fundamentados en la colaboración, competencia, desarrollo económico y social de la empresa.

- **Ética.-** Actuar con profesionalismo bajo los principios de legalidad, la moral y la buena conducta en todas nuestras actividades y labores.
- **Respeto.-** El respeto implica la comprensión, aceptación y valoración de las cualidades y la condición inherente a las personas, con derechos y deberes. Entendiendo que nuestra libertad llega hasta donde inicia la de los demás.
- **Responsabilidad.-** Asumir y cumplir nuestros deberes y obligaciones conscientes de las consecuencias que ocasionará aquello que hagamos o dejemos de hacer para alcanzar los propósitos de la Organización.
- **Honestidad.-** Es actuar con rectitud, honorabilidad, transparencia y decoro, en concordancia con la verdad y la justicia entre lo que se piensa, se expresa y se hace.

- **Integridad.-** Una persona íntegra es aquella que piensa, dice y hace una sola cosa bajo un enfoque de justicia y transparencia, para cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos con la compañía.

**3.3.4.4 Metas:** Cine Cable Tv desea mostrarse ante el mundo empresarial como un ente competitivo, capaz y soñador. En la Planificación Estratégica enuncia las siguientes metas a alcanzar en un determinado tiempo:

- **Tener Talento Humano capacitado en su área laboral.**
- **Mantener la red en óptimas condiciones.**
- **Incrementar el nivel de cobranza.**
- **Brindar al público atención eficiente.**

### **3.3.5 Objetivo general**

Posicionar a Cine Cable tv Ibarra como el mejor proveedor de Televisión por cable e internet en el mercado local, con excelente calidad, alta tecnología y personal calificado.

### **3.3.6 objetivos específicos**

- Inculcar al Talento Humano los Valores Institucionales que permitan crear un ambiente de compromiso y cambio a favor del progreso de la empresa.
- Fortalecer constantemente los conocimientos del personal administrativo y operativo para un mejor desempeño de funciones y eficiencia en los procesos.
- Brindar a los abonados el mejor servicio de televisión por cable e internet a través del mantenimiento continuo y extensión de la Red proveedora.
- Poner en marcha estrategias que permitan modelar y remodelar el negocio y los servicios ofertados, de manera que se combinen para producir un desarrollo y utilidades satisfactorias.
- Incrementar el nivel de cobranza del servicio, a través de la facilidad de pago y concientización de los abonados.

### **3.3.7 Estrategias generales**

- Brindar charlas de motivación personal, laboral y en valores al Talento Humano por facilitadores externos.
- Enviar a cursos de capacitación y actualización de conocimientos al personal administrativo y operativo.
- Planificar trabajos de mantenimiento preventivo de la Red (fibra óptica+ Coaxial), equipos de transmisión y extensión de red.
- Invertir en tecnología Triple Play o de servicios múltiples; televisión, internet y telefonía fija.

- Promover alternativas de pago a través de publicidad, convenios con instituciones financieras y creación de nuevos puntos de recaudación.

### **3.3.8 Estrategias específicas**

#### **3.3.8.1 Motivación personal, laboral y valores**

- Inculcar Valores institucionales mediante charlas entre gerencia y colaboradores.
- Conferencias impartida por motivador externo contratado en temas sugeridos para la motivación personal:
  - 1.- Autoestima personal
  - 2.- Actitud mental positiva
  - 3.- Equidad Total
  - 4.- Liderazgo exitoso
  - 5.- Violencia intrafamiliar
  - 6.- La importancia del Perdón
- Talleres dinámicos con modalidad vertical en temas relacionados a motivación laboral:
  - 1.- Importancia de la comunicación
  - 2.-Desarrollo laboral
  - 3.-Inteligencia Emocional
  - 4.- La personalidad y el carácter
  - 5.- Conflictos interpersonales en el trabajo
  - 6.- En búsqueda de la excelencia en todo campo

### **3.3.8.2 Capacitación al personal**

- Capacitar al personal administrativo en temas de actualización y reformas en relación a su actividad laboral. Cursos dictados por entidades:

**SRI** (Declaración de impuestos, facturación, sistema SRI)

**SECAP** (Microsoft office)

**IESS** (Seguro de riesgos del trabajo y Legislación laboral)

- Capacitar al personal técnico en seguridad Industrial y actualización de conocimientos a fin mejorar su desempeño:

**SECAP** (seguridad Industrial)

**IESS** (seguridad y riesgos del trabajo)

- Capacitar a vendedores en técnicas de comportamiento y habilidades que determinen el éxito de las ventas:

Facilitador externo

### **3.3.8.3 Mantenimiento y extensión de red**

- Elaborar un cronograma de actividades para el chequeo de todos los componentes de la Red y equipos de transmisión ubicados en el head end.
- Estudio de mercado para emprender nuevos proyectos de extensión de red.
- Extensiones de Red en nuevos sectores de la localidad.

### **3.3.8.4 inversión en tecnología**

- Adquisición de fibra, nodos y equipos ópticos para la construcción de nuevas redes híbridas.
- Renegociación con proveedores de contratos de internet.
- Compra de nuevos servidores y router.

#### **3.3.8.5 Cobranza**

- Elaborar banners publicitarios, volantes y cuñas informativas donde se dé a conocer las alternativas de pago e instituciones financieras en convenio de débito o designio como punto de recaudación.
- Convenios con instituciones financieras para establecerlas como punto de recaudación y débitos.
- Ampliación de puntos de recaudación con los corresponsales Banco del Barrio (Banco de Guayaquil) y Mi Vecino (Banco Pichincha) en sectores aledaños y en horario extendido.
- Enviar comunicados vía mail generados por sistema y llamadas telefónicas a los subscriptores.
- Recaudación de pago del servicio del sector comercial y abonados con cobro a domicilio.
- Contratar un abogado para recuperación de cartera castigada.

CUADRO Nro. 28

## MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 1

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Posicionar a Cine Cable tv Ibarra como el mejor proveedor de Televisión por cable e internet en el mercado local, con excelente calidad, alta tecnología y personal calificado.					
Área	Objetivo específico	Actividades	Fechas	Recursos	Responsables
<b>GERENCIA</b>	1. Inculcar al Talento Humano los Valores Institucionales es que permitan crear un ambiente de compromiso y cambio a favor del progreso de la empresa.	1. <b>charlas entre gerencia y colaboradores</b> Valores Institucionales	Los días lunes 5,12,19 y 26 de agosto-2013 8:00 a 9:00 am.	Gerente instalaciones de Cine Cable Proyector Video instructivo	Jorge Revelo Myriam Moya Margarita Pozo
		2. <b>Conferencias temas sugeridos para la motivación personal:</b> Autoestima personal Actitud mental positiva Equidad Total Liderazgo exitoso Violencia intrafamiliar La importancia del perdón	Los días sábados 5, 12, 19 y 26 de Octubre de 2013 7:00 a 9:00 am.	Instalaciones de Cinecable Tv Facilitador externo Proyector Videos instructivo Material didáctico y preparado	Ramiro Carlosama Cristhian Farinango Freddy Prado Danny Terán Mireya Valencia Mario Pérez
		3 <b>Talleres dinámicos en temas relacionados a motivación laboral:</b> Importancia de la comunicación Desarrollo laboral Inteligencia Emocional	Los días sábados 4 y 18 de Enero 2014 de 2:00 a 6:00 pm	Instalaciones de Cinecable Tv patios. Facilitador externo Material didáctico y preparado Juegos	
<b>OPERACIÓN Y VENTAS</b>					

		La personalidad y el carácter Conflictos interpersonales en el trabajo En búsqueda de la excelencia en todo campo		Dinámicas Trabajo en equipo Textos educativos	
--	--	---	--	---	--

**CUADRO Nro. 29**

**MATRIZ DE PLANIFICACION 2**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Posicionar a Cine Cable tv Ibarra como el mejor proveedor de Televisión por cable e internet en el mercado local, con excelente calidad, alta tecnología y personal calificado.					
Área	Objetivo específico	Actividades	Fechas	Recursos	Responsables
<b>GERENCIA</b>	<b>2.</b> Fortalecer constantemente los conocimientos del personal administrativo y operativo	<b>1. Capacitar al personal administrativo en temas relacionados a su actividad laboral, reformas y actualizaciones. Cursos dictados por entidades:</b>  SRI	Los días jueves <b>SRI</b> 6,13,20 y 27 de febrero- 2014 5:00 a7:00 pm	Secretarias Colaboradoras SRI instalaciones del SRI material didáctico  Instalaciones del	Myriam Moya Margarita Pozo



OPERACIÓN Y VENTAS	para un mejor desempeño de funciones y eficiencia en los procesos.	SECAP IESS	Los días 1 al 5 Abril 2014 <b>SECAP</b> 6:30 a 8:00 pm.  Los días 9 al 11 de junio 2014 <b>IESS</b> 9:00 a 11:00 am.	<b>SECAP</b> Capacitador externo Material didáctico Computadoras  Instalaciones del <b>Hotel Ajaví</b> capacitador IESS Material didáctico  Inst. del <b>SECAP</b> Capacitador Material didáctico	Ramiro Carlosama Cristhian Farinango Freddy Prado Danny Terán
		2. Capacitar al personal técnico en seguridad Industrial y actualización de conocimientos a fin mejorar su desempeño.  SECAP  IESS	Los días 7 al 18 Abril de 2014 De lunes a viernes <b>SECAP</b> 6:30 a 8:00 pm.	1 técnico delegado	

		<p>SEGURO DE RIESGOS</p> <p><b>3. Capacitar a vendedores en técnicas de comportamiento y habilidades que determinen el éxito de las ventas.</b></p>	<p>Día viernes 9 de mayo de 2014 <b>IESS</b> 8:00 a 14:00 horas.</p> <p>Día 15 y 16 de mayo de 2014 de 8:00 a 10:00 am.</p>	<p>Inst. HOTEL AJAVI Capacitador Material didáctico</p> <p>Inst. de Cine cable Capacitador ext. Proyector Computadora Material de aprendizaje y evaluación</p>	<p>Cristhian Farinango</p> <p>Mireya Valencia Mario Pérez</p>
--	--	---	---	--	---

CUADRO Nro. 30

MATRIZ DE PLANIFICACION 3

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Posicionar a Cine Cable tv Ibarra como el mejor proveedor de Televisión por cable e internet en el mercado local, con excelente calidad, alta tecnología y personal calificado.					
Área	Objetivo específico	Actividades	Fechas	Recursos	Responsables
<b>OPERACIÓN</b>  <b>GERENCIA</b>  <b>DEPARTAMENTO TÉCNICO</b>	<b>3.</b> Brindar a los abonados el mejor servicio de televisión por cable e internet a través del mantenimiento continuo y extensión de la Red proveedora.	<b>1. Elaborar un cronograma de actividades para el chequeo de todos los componentes de la Red y equipos de transmisión ubicados en el head end.</b>	1er. sábado de c/mes. A partir de agosto 2013 9:00 a 1:00 pm	1 equipo trabajo (1 vehículo y 2 técnicos). Herramientas. Equipos de medición de señal. Repuestos.	Ramiro Carlosama Danny Terán
		<b>2. Estudio de mercado para emprender nuevos proyectos de extensión de red.</b>  <b>INSPECCIÓN</b>	El 1er día lunes de c/mes A partir de Agosto 2013 9:00 a 11:00 am.	Talento Humano 1 vehículo Lápiz y papel Solicitudes de Contrato.	Ing. Jorge Revelo Técnico. Ramiro Carlosama. Mireya Valencia Mario Pérez
		<b>3. Extensiones de Red en nuevos sectores de la localidad</b>	A partir del 15 de c/m de Agosto 2013	Recurso Humano. Fibra y cables coaxial 500.	Ramiro Carlosama Danny Terán

			en adelante Jornada normal de trabajo.	Elementos de CAtv.	
--	--	--	---	-----------------------	--

**CUADRO Nro. 31**

**MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 4**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Posicionar a Cine Cable tv Ibarra como el mejor proveedor de Televisión por cable e internet en el mercado local, con excelente calidad, alta tecnología y personal calificado.					
Área	Objetivo específico	Actividades	Fechas	Recursos	Responsables
<b>GERENCIA</b>  <b>DEPARTAMENTO TÉCNICO</b>	<b>4.</b> Poner en marcha estrategias que permitan modelar y remodelar el negocio y los servicios ofertados, de manera que	<b>1. Adquisición de fibra, nodos y equipos ópticos para la construcción de nuevas redes híbridas.</b>	Diciembre del 2013	Recursos Económicos. Transporte	Don Lauro Álvarez (Gerente General)  Ing. Marcos Rosero (Gerente Técnico)
		<b>2. Renegociación con proveedores de contratos</b>	Enero 2014	Talento Humano	

<b>GERENCIA</b>	se combinen para producir un desarrollo y utilidades satisfactorias .	<b>de internet</b>		Servicio telefónico Recursos económicos.	
		<b>3•Compra de nuevos servidores y router.</b>	Diciembre 2013	Recursos Económicos Proformas	Ing. Jorge Revelo (Gerente Sucursal)

**CUADRO Nro. 32**

**MATRIZ DE PLANIFICACIÓN 5**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Posicionar a Cine Cable tv Ibarra como el mejor proveedor de Televisión por cable e internet en el mercado local, con excelente calidad, alta tecnología y personal calificado.					
Área	Objetivo específico	Actividades	Fechas	Recursos	Responsables
<b>GERENCIA</b>	<b>5.</b> Incrementar	<b>1. Elaborar banners</b>		Talento Humano. Recursos	

<p><b>OPERACIÓN Y VENTAS</b></p> <p><b>GERENCIA</b></p> <p><b>SISTEMAS</b></p> <p><b>GERENCIA</b></p>	<p>el nivel de cobranza del servicio, a través de la facilidad de pago y concientización de los abonados.</p>	<p><b>publicitarios, volantes y cuñas informativas donde se dé a conocer las alternativas de pago e instituciones financieras en convenio de débito o designio como punto de recaudación.</b></p>	<p>Del 5 al 12 de Agosto del 2013</p>	<p>económicos. Diseño banners y volante. Radio Premier (cuña informativa). Convenio.</p>	<p>Ing. Jorge Revelo (Gerente Sucursal)</p>
		<p><b>1.1 Ubicación de Banners en instituciones financieras.</b></p>	<p>Del 13 al 15 de Agosto del 2013.</p>	<p>Talento humano.</p>	<p>Mireya Valencia Mario Pérez.</p>
		<p><b>1.2 transmisión de cuña informativa por radio.</b></p>	<p>Desde el mes de Agosto del 2013.</p>	<p>Talento Humano Convenio de canje de servicio.</p>	
		<p><b>2. Convenio con instituciones financieras para establecerlas como punto de recaudación y débito.</b></p>	<p>Del 19 al 23 de Agosto del 2013.</p>	<p>Talento Humano Archivo Instalador</p>	<p>Ing. Jorge Revelo (Gerente Sucursal)</p>
		<p><b>2.1 Instalación y capacitación de base de datos o sistema de cobro en instituciones financieras.</b></p>	<p>Del 27 al 30 De agosto</p>		
		<p><b>3. Ampliar los puntos de</b></p>			

<b>OPERACIÓN Y VENTAS</b>		<b>recaudación a corresponsales Banco del Barrio (Banco de Guayaquil) y Mi Vecino (Banco Pichincha).</b>	del 2013	Talento humano Contratos Negociaciones	Ing. Wilfrido Catota. (sistemas Matriz)
		<b>3.1 Instalación y capacitación de base de datos o sistema de cobro en corresponsales.</b>	Del 02 al 13 septiembre del 2013	Talento Humano Archivo Instalador	Ing. Jorge Revelo (Gerente Sucursal)
		<b>4. Enviar comunicados vía mail generados por sistema y llamadas telefónicas a los subscriptores.</b>	Del 01 al 04 de Octubre del 2013	Talento Humano Base de datos. Mails abonados. Teléfono convencional y celular.	Ing. Wilfrido Catota. (sistemas Matriz)
		<b>5. Recaudación de pago del servicio del sector comercial y abonados con cobro a domicilio.</b>	Todos los meses. A partir del mes de agosto 2013 del 15 al 20 de cada mes.	Talento Humano Reporte de valores pendientes. Facturas	Margarita Pozo





### **3.3.9 Manual de organización**

#### **3.3.9.1 Presentación**

CINE CABLE TELEVISIÓN empresa de origen ecuatoriano por más de 15 años con nacimiento en la ciudad de Tulcán y actual matriz, ha extendido sus servicios a 9 ciudades entre sierra y costa llegando en el 2005 a la hermosa ciudad blanca Ibarra; donde ofertó inicialmente el servicio de televisión por cable y con el fin de satisfacer las expectativas de sus abonados a incorporado desde el año 2010 alta tecnología para llegar a los hogares con la mejor programación televisiva y adicional el servicio de internet proyectándose ofrecer posteriormente telefonía IP.

En ejercicio de sus atribuciones la empresa cumple con la responsabilidad de establecer y aprobar el presente documento normativo con información ordenada y sistemática que contiene la estructura de la empresa, las funciones, políticas y procedimientos que serán de cumplimiento obligatorio y en función de ellos se elaborarán los planes y programas, constituyéndose en un instrumento de apoyo y comunicación.

El presente manual detalla las líneas de acción a seguir para garantizar que la empresa cumpla con las estrategias propuestas, a través de un desarrollo eficiente de actividades y en base al cumplimiento de lo prescrito. El incumplimiento a lo expuesto será castigado con las sanciones prescritas en el presente documento legalizado.

El establecer funciones y procedimientos tiene como finalidad fomentar en el talento humano, la iniciativa, el trabajo en equipo, la coordinación e integración de esfuerzos para lograr una eficiente administración de los recursos y alcance de los objetivos.

### 3.3.9.2 Red de contenidos



### 3.3.9.3 Objetivos del manual

- Presentan una visión integral de cómo opera la organización.
- Ser un instrumento útil para la orientación e información del personal.
- Indicar la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades.
- Asegurarla uniformidad y como llevar a cabo las acciones de cada unidad.
- Determinar las funciones, actividades y responsabilidades.
- Mejorar el aprovechamiento de los recursos materiales, económicos y talento humano.
- Sirve de base para una constante y efectiva revisión administrativa.

#### **3.3.9.4 Alcance**

El presente manual es de observancia obligatoria tanto para la empresa como para los trabajadores a su servicio; es un instructivo que permite establecer en forma breve y concisa los pasos a seguir en cada una de las actividades o cargo a desempeñar; ayudando a que el personal existente así como el de nuevo ingreso, sepa con claridad cuándo, cómo y qué debe hacer para realizar la función relacionada con este proceso y con su puesto de trabajo, brindando seguridad y fiabilidad a la información.

#### **3.3.9.5 Propósito**

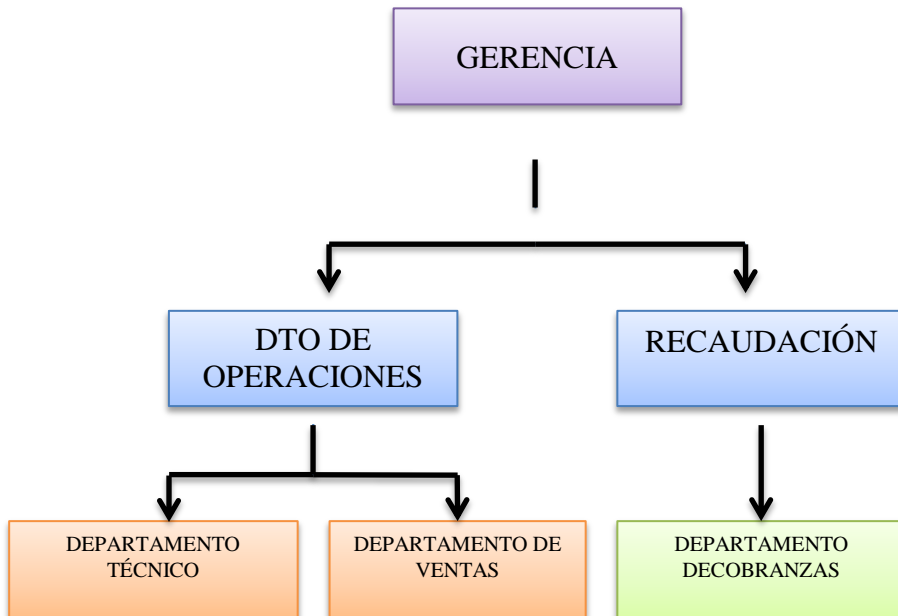
Entregar al personal administrativo y operativo de Cinecable tv un documento, en el que se detalle las actividades y tareas a cumplir según las disposiciones del reglamento aplicables a la empresa

#### **3.3.9.6 Estructura organizacional**

La Empresa CINECABLE TV cuenta con los siguientes niveles jerárquicos:

- Gerencia sucursal Ibarra
- Operación y Ventas
- Recaudación
- Departamento técnico
- Departamento de cobranzas
- Departamento de Recaudación

#### 3.3.9.6.1. Organigrama



#### 3.3.9.6.2. Estructura funcional

- **AMBITO DE COMPETENCIA:** Se refiere al área de responsabilidades o atribuciones.
- **FUNCIÓN GENERAL:** Actividad principal a desempeñar en el cargo.
- **REPORTA A:** Se define la relación de dependencia con su jefe inmediato.
- **SUPERVISA A:** Ejerce la inspección de un trabajo realizado por otra persona.
- **EDUCACIÓN:** Nivel de estudio alcanzado.
- **FORMACIÓN:** Son todos los estudios, aprendizajes, conocimientos adquiridos.
- **ACTITUDES:** Son formas habituales de pensar, sentir y comportarse a lo largo de la vida a través de las experiencias y educación recibida.
- **EXPERIENCIA:** Consiste en el tiempo de práctica de conocimientos.

- **FUNCIONES ESPECÍFICAS:** Actividades con características propias del cargo asignado.

### 3.3.9.6.3. Perfil de gerencia

**CUADRO Nro. 33**

<b>AMBITO DE COMPETENCIA:</b>	Nivel de Mando
<b>CARGO:</b>	<b>GERENTE SUCURSAL IBARRA.</b>
<b>FUNCIÓN GENERAL:</b>	Administración de los recursos humanos, materiales y financieros.
<b>REPORTA A:</b>	Gerente General
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal Administrativo y Operativo
<b>EDUCACIÓN:</b>	Administrador de empresas o carreras afines.
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de Recursos Humanos</li> <li>• Contabilidad Financiera</li> <li>• Finanzas para Pymes.</li> <li>• Informática Administrativa con Microsoft Excel</li> <li>• Manejo de software empresarial (Cable Control)</li> </ul>
<b>ACTITUDES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Actitud de líder</li> <li>• Tener don de mando</li> <li>• Capacidad de trabajo en equipo.</li> <li>• Iniciativa propia</li> <li>• Ser objetivo</li> <li>• Capacidad de toma de decisiones</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	Mínima de 3 años en puesto similar.
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación, organización, dirección y control de las actividades.</li> <li>• Habilidades para el liderazgo motivación, y toma de decisiones.</li> <li>• Diseño, ejecución y control del cumplimiento de políticas y procedimientos.</li> <li>• Asignación de tareas del personal Administrativo.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control Ingresos y gastos.</li> <li>• Gestión de proyectos</li> </ul>
--	--

#### 3.3.9.6.4. Perfil del departamento de operaciones

**CUADRO Nro. 34**

<b>NIVEL COMPETENCIA:</b>	Nivel de Apoyo
<b>CARGO:</b>	<b>JEFE DE OPERACIONES</b>
<b>FUNCIÓN GENERAL:</b>	Brindar apoyo incondicional a la Gerencia con las tareas establecidas, y vigilar los procesos a seguir dentro de la empresa.
<b>REPORTA A:</b>	gerencia
<b>SUPERVISA A:</b>	Personal Operativo.
<b>EDUCACIÓN:</b>	Estudios Superiores en Administración de empresas o afines.
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos generales de Administración y Contabilidad.</li> <li>• Manejo de Windows, Microsoft Office e Internet.</li> </ul>
<b>ACTITUDES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Ser Objetivo.</li> <li>• Ser Puntual</li> <li>• Tener Iniciativa propia</li> <li>• Ser proactiva y organizada.</li> <li>• Facilidad de expresión verbal y escrita.</li> <li>• Persona de buen trato, amable, cortés y seria.</li> <li>• Brindar apoyo a personal operativo</li> <li>• Desempeño eficientemente</li> <li>• Capacidad para trabajar en equipo y bajo presión.</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	Mínima de 1 años en puesto similar.
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al Público.</li> <li>• Recepción, elaboración y registro de órdenes de instalación y servicio técnico en general.</li> <li>• Registro y control de materiales en Kárdex.</li> <li>• Elaboración de informe SAB para entes de Control</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de cobranza.</li> <li>• Asignación y control de tareas del personal operativo.</li> <li>• Recepción, registro y pago a proveedores.</li> <li>• Cumplimiento de funciones de confianza.</li> <li>• Elaboración de informes mensual de gestión.</li> </ul>
--	---

### 3.3.9.6.5. Perfil de recaudación

**CUADRO Nro. 35**

<b>ÁMBITO DE COMPETENCIA:</b>	Nivel de Apoyo
<b>CARGO:</b>	<b>RECAUDACIÓN</b>
<b>FUNCIÓN GENERAL:</b>	Responsable de la custodia del dinero.
<b>REPORTA A:</b>	Gerencia
<b>SUPERVISA A:</b>	Cobradores
<b>EDUCACIÓN:</b>	Primeros años de estudios Superiores en contabilidad o carreras afines.
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos de Contabilidad y computación.</li> </ul>
<b>ACTITUDES:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Persona de buen trato, amable, cortés y seria.</li> <li>• Ser proactiva y organizada.</li> <li>• Tener Iniciativa propia</li> <li>• Facilidad de expresión verbal</li> <li>• Habilidad en el manejo de dinero</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	No Indispensable.

<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción, manejo, custodia del dinero y documentos relacionados.</li> <li>• Control de transacciones diarias de la caja.</li> <li>• Conciliación de valores asignados a su caja.</li> <li>• Recibo y archivo de correspondencia.</li> <li>• Atención del teléfono</li> <li>• Desembolso de roles de pago mensuales.</li> </ul>
-------------------------------	--

### 3.3.9.6.6. Perfil departamento técnico

**CUADRO Nro. 36**

<b>ÁMBITO</b>	Nivel Operativo
<b>CARGO:</b>	<b>TÉCNICO</b>
<b>FUNCIÓN</b>	Técnico Instalador / Soporte Técnico de Red y domiciliarios.
<b>REPORTA A:</b>	Gerencia
<b>EDUCACIÓN:</b>	Técnico superior o tecnólogo en telecomunicaciones, electrónica
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos en Electrónica, Programación</li> <li>• Sistemas de Telecomunicaciones, Protocolos</li> <li>• Transmisión</li> </ul>
<b>ACTITUDES Y HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Valores personales</li> <li>• Alto Sentido de Responsabilidad</li> <li>• Persona de buen trato, amable, cortés y seria.</li> <li>• Tener Iniciativa propia</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Participativo</li> <li>• Interés por las Telecomunicaciones</li> <li>• Interés para Trabajar Individual y Colectivamente</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	Mínima de 1 año en puesto similar.
<b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de Red (hibrida)</li> <li>• Mantenimiento de equipos de trasmisión y retrasmisión.</li> <li>• Reparación de averías en la Red Proveedora.</li> <li>• Instalación de línea de acometida de televisión por cable e internet.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avería y reparación en red del abonado</li> <li>• Cambios de domicilio en líneas de abonado.</li> <li>• Instalación de TV adicionales</li> <li>• Programación de TV</li> <li>• Desconexiones y reinstalaciones del servicio.</li> <li>• Instalación de internet</li> <li>• Chequeos de conexión de red y extensión.</li> <li>• Desconexiones y reinstalaciones del servicio de Internet.</li> </ul>
--	--

### 3.3.9.6.7. Perfil departamento de ventas

**CUADRO Nro. 37**

<b>ÁMBITO DE COMPETENCIA:</b>	Nivel Operativo
<b>CARGO:</b>	<b>VENDEDOR</b>
<b>FUNCIÓN GENERAL:</b>	Captar nuevos suscriptores para mejorar la participación en el mercado.
<b>REPORTA A:</b>	Operación
<b>EDUCACIÓN:</b>	Mínimo Bachiller
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos básicos de ventas.</li> <li>• Conocimiento de la empresa</li> <li>• Conocimiento de servicios ofertados</li> <li>• Conocimiento del mercado</li> </ul>
<b>ACTITUDES/ HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Actitudes positivas.</li> <li>• Facilidad de Palabra.</li> <li>• Responsable y auto disciplinado.</li> <li>• Ser Creativo y dinámico.</li> <li>• Tener Espíritu de Equipo</li> <li>• Paciencia</li> <li>• Determinación</li> <li>• Empatía</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	Mínima de 1 años en puesto similar.

<b>FUNCIONES ESPECÍFICAS:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encontrar nuevos subscriptores.</li> <li>• Generar y cultivar relaciones.</li> <li>• Determinar las necesidades y deseos.</li> <li>• Hacer presentaciones de venta eficaces.</li> <li>• Cerrar la venta</li> <li>• Brindar servicios posventa</li> <li>• Retroalimentar a la empresa de lo que sucede en el mercado.</li> </ul>
-------------------------------	--

### 3.3.9.6.8. Perfil departamento de cobranzas

**CUADRO Nro. 38**

<b>ÁMBITO DE COMPETENCIA:</b>	Nivel Operativo
<b>NOMBRE DEL CARGO:</b>	COBRADOR
<b>FUNCIÓN GENERAL:</b>	Recuperación de cartera.
<b>REPORTA A:</b>	Recaudación
<b>EDUCACIÓN:</b>	Mínimo bachiller
<b>FORMACIÓN:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de cobranzas</li> <li>• Excel Medio</li> <li>• Atención al Cliente</li> </ul>
<b>ACTITUDES/ HABILIDADES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compromiso con la empresa</li> <li>• Honesto</li> <li>• Actitudes positivas.</li> <li>• Facilidad de Palabra.</li> <li>• Responsable y auto disciplinado.</li> <li>• Tolerancia a la presión.</li> <li>• Influencia y Negociación</li> </ul>
<b>EXPERIENCIA:</b>	Mínima de 1 año en puesto similar.

<p><b>FUNCIONES ESPECIFICAS:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplir con el objetivo del área de cobranza.</li> <li>• Establecer políticas de recuperación, de acuerdo con la Gerencia</li> <li>• Diseñar reportes</li> <li>• Informar en forma oportuna, de las actividades y novedades relacionadas con la gestión cobranza</li> </ul>
--	--

### **3.3.9.7 Políticas**

Las políticas establecidas por una institución, en este documento indican la forma de proceder y los límites dentro de los cuales deben enmarcarse las actividades tendientes a alcanzar los resultados Institucionales. Toda política debe estar orientada hacia el objetivo primario o razón de ser de la institución.

#### **3.3.9.7.1. Políticas de gestión integral**

Cine Cable Televisión es una empresa de servicios que provee con Red Híbrida televisión por cable e Internet; retransmite programas de entretenimiento, informativos, deportivos, culturales y permite acceder a la Red mundial de comunicación e información disponible, con calidad y profesionalismo desea contribuir a mejorar la calidad de vida de la sociedad.

#### **3.3.9.7.2. Políticas generales**

- El horario de atención a nuestros abonados y público en general será de 8:30 a 13:00 y 14:30 a 18:30 de lunes a viernes. Y los sábados de 9:00 a 13:00.
- Realizar todo trabajo con eficiencia y eficacia.
- Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- Atender a los abonados es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- Brindar una respuesta inmediata a todo requerimiento de los abonados.
- La Gerencia gestionará la asignación de los recursos necesarios para mejorar la calidad del servicio mediante el proceso del mejoramiento continuo.
- Mantener una buena imagen corporativa.

#### **3.3.9.7.3. Políticas administrativas**

- Toda acción será de conocimiento de gerencia.
- Difundir permanentemente la gestión de la empresa en forma interna.
- Inculcar al talento Humano los Valores Institucionales.
- Impulsar a la capacitación y formación profesional.
- Los proyectos deben estar por escrito y contar con los respaldos necesarios para su aprobación.
- Toda acción de la empresa se ejecutarán bajo los mandatos de Ley del Estado Ecuatoriano.

- La Administración controlará el cumplimiento de las disposiciones de seguridad personal y cuidado del entorno Ambiental.
- Todo incumplimiento de las disposiciones de la empresa tendrá su respectiva sanción.
- Se realizara Control Interno periódicamente.

#### **3.3.9.7.4. Políticas operativas**

- Brindar trato justo y esmerado a todos los abonados, en sus solicitudes y requerimientos.
- Dar el uso adecuado a los recursos otorgados por la empresa para el desempeño normal de funciones.
- Toda actividad se deberá programar de acuerdo con lo establecido en el plan operativo.
- Preservar el entorno ambiental y la seguridad de la comunidad en todo trabajo.
- Todos los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo que se planifiquen realizar en los sistemas de operación deben ser ejecutados en horarios de menor impacto en el servicio a nuestros abonados.
- Control y evaluación continuos sobre el grado de servicio y niveles de calidad alcanzados.
- Las instalaciones de nuevos contratos se realizarán en un tiempo máximo de 24 horas a partir de su recepción.

#### **3.3.9.7.5. Políticas de cuentas de activo**

##### **Caja**

- La recaudadora será el custodio responsable de salvaguardar este activo.

- Todo ingreso a caja en efectivo o cheque se registrará mediante la emisión de la factura que se entregará firmado y sellado al abonado en constancia del pago recibido.
- Todo egreso de caja será justificado, gasto; mediante la recepción de la factura y otros con autorización firmada por gerencia.
- Toda transacción que involucre el movimiento de los fondos de caja se registrará en el sistema Cable Control en el momento que se suscite la acción.
- La caja se cuadrará diariamente al final de la jornada laboral
- El dinero recaudado de forma diaria se depositará máximo en el transcurso de 24 horas.

### **Bancos**

- Los depósitos a la cuenta se registrarán en el sistema con el debido detalle para su control.
- Se deberá mantener un archivo independiente con la documentación que respalda la confirmación de depósitos y transferencias a esta cuenta.
- La acreditación a las cuenta Bancos de los débitos realizados a suscriptores, se dará a conocer mediante un reporte enviado por el sub-gerente general para realizar su facturación.
- Las transferencias realizadas por abonados deberán ser confirmadas por el sub-gerente general para la facturación del servicio.

### **Inventario de materiales**

- El Gerente de la Sucursal será el encargado de designar los responsables de la custodia de materiales.
- Se elaborará un registro contable para la recepción, entrega y control de materiales.
- Los materiales se entregaran a Técnicos-custodios en cantidades moderadas quienes justificarán su uso en las órdenes de trabajo e instalaciones diarias.

- La reposición del Inventario de materiales se solicitará al gerente técnico con la debida anticipación y a la entrega del reporte de materiales utilizados.

### **Activos Fijos**

- Se elaborará un registro codificado de todos los activos que posee la empresa para llevar un control adecuado de su depreciación.
- De igual forma se realizará a todos los activos el mantenimiento correspondiente
- Se depreciará por el método de línea recta y porcentajes establecidos.
- Cada activo fijo de la empresa tendrá su respectivo custodio.

#### **3.3.9.7.6. Políticas de cobranza**

- Toda recaudación del servicio deberá tener como respaldo la emisión de la factura.
- La mensualidad se recaudará los 10 primeros días del mes por anticipado.
- La gestión de cobranza se realizará del 11 al 25 de cada mes.
- Las desconexiones del servicio se efectuará al término de la gestión de cobranza de cada sector y correspondiente al mes vencido.
- El costo de reinstalación del servicio es de 2,00 USD. Americanos.

#### **3.3.9.7.7. Políticas de cuentas de pasivo**

### **Proveedores**

- Las facturas para pago a proveedores se recibirán previo la revisión de datos y validez del documento en el SRI.
- Se efectuarán pagos a proveedores los 10 primeros días del mes.

- Los Servicios básicos se cancelarán a la recepción de la factura y dentro del mes.

#### **Impuestos y contribuciones**

- Los Impuestos son cancelados por la matriz Tulcán.
- Se cancelará máximo al 10 de cada mes previo consulta en la Página de SENATEL- ventanilla del usuario.

#### **3.3.9.7.8. Políticas de ventas**

- El nuevo contrato deberá registrar información, real, clara, y comprobable. Se adjuntará la copia de cédula del contratante y firma de aceptación de términos.
- Para la instalación del nuevo contrato se requerirá al suscriptor la cancelación de la primera mensualidad.
- No se realizaran nuevas instalaciones en domicilios donde se registren deudas recientes y aún resida el deudor.
- Se instalará en residencias deudoras, siempre y cuando el solicitante compruebe su ser nuevo propietario o arrendatario.


#### **3.3.9.7.9. Políticas de ampliación de red**

- Para solicitar una nueva ampliación de red del servicio es indispensable presentar la propuesta como proyecto y adjuntarlos debidos respaldados
- Los Proyectos se receptarán en Gerencia los 10 primeros días del mes para su revisión y aprobación.




### 3.3.9.8 Procedimientos


**CUADRO Nro. 39**

	<b>1. PROCEDIMIENTOS DE GERENCIA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• El Gerente de la Sucursal está presto a receptar inquietudes, novedades, propuestas tanto del recurso humano integrante como usuarios y público en general.</li><li>• Reunirá en forma obligatoria al talento humano todos los días lunes por inicio de semana, para brindar pequeñas charla de motivación, recepción de inquietudes y propuestas con el fin de unificar positivamente las ideas.</li><li>• Solicitará al personal Administrativo que todas las operaciones estén debidamente registradas en el software instalado CABLE CONTROL para su revisión y toma de decisiones.</li><li>• Receptará los primeros días del mes nuevos proyectos de ampliación de red para el respectivo análisis y resultado decisorio.</li><li>• Ejecutará personalmente las visitas respectivas a los nuevos proyectos de ampliación para obtener una mejor visión de la propuesta.</li></ul>	


**CUADRO Nro. 40**


	<p align="center"><b>CONTRATACIÓN E INSTALACIÓN DEL SERVICIO</b></p>
RESPONSABLES	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: 02
<p><b>VENDEDOR</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar al nuevo suscriptor.</li> <li>2. Ofertar el servicio.</li> <li>3. Presentar cláusulas generales del contrato.</li> <li>4. Firma de aceptación.</li> <li>5. Entregar en la oficina</li> </ol>
<p><b>DTO. DE OPERACIONES</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción física del contrato.</li> <li>2. Revisión y verificación de datos.</li> <li>3. Registro en el sistema.</li> <li>4. Emisión de orden de instalación.</li> <li>5. Designio de técnico responsable.</li> <li>6. Entrega de orden de acuerdo a la planificación diaria.</li> </ol>
<p><b>DEPARTAMENTO TÈCNICO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de orden de instalación.</li> <li>2. Dirigirse al domicilio establecido.</li> <li>3. Verifica la dirección.</li> <li>4. Se presenta ante el nuevo suscriptor.</li> <li>5. Ubica el lugar de instalación.</li> <li>6. Verifica el estado de los equipos receptores.</li> <li>7. Instala</li> <li>8. Programa</li> <li>9. Llena la orden de instalación con detalle de materiales utilizados y registra observaciones.</li> <li>10. Firmas de responsabilidades</li> </ol>
<p><b>DTO. DE OPERACIONES</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de órdenes instaladas</li> <li>2. Registro en el sistema de materiales, observaciones y responsable.</li> <li>3. Archivo de Contrato y orden de instalación.</li> </ol>

**CUADRO Nro. 41**

	<p align="center"><b>SERVICIO TÉCNICO</b></p>
<p align="center"><b>RESPONSABLES</b></p>	<p align="center"><b>DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO: 03</b></p>
<p><b>DTO. OPERACIÓN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de solicitud del Servicio técnico.</li> <li>2. Emisión de orden de trabajo.</li> <li>3. Designio de técnico responsable.</li> <li>4. Entrega de orden de acuerdo a la planificación.</li> </ol>
<p><b>DTO. TÉCNICO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de orden de trabajo.</li> <li>2. Dirigirse al domicilio establecido.</li> <li>3. Verifica la dirección.</li> <li>4. Se presenta ante el abonado.</li> <li>5. Verifica en la orden de trabajo : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chequeo de señal de Tv</li> <li>• Chequeo de conexión a internet.</li> <li>• Programación de tv.</li> <li>• Instalación de tv adicionales.</li> <li>• Instalación de PC adicionales.</li> <li>• Cambio de domicilio del servicio.</li> <li>• Desconexión</li> <li>• Reinstalación</li> <li>• Retiros definitivos del servicio.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>DTO. OPERACIÓN</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifica el daño.</li> <li>2. Procede a la reparación.</li> <li>3. Llena la orden de trabajo, registra materiales utilizados y observaciones.</li> <li>4. Firmas de responsabilidades</li> <li>5. Recepción de órdenes de trabajo</li> <li>6. Registro en el sistema de materiales, observaciones y responsable.</li> <li>7. Archivo de orden.</li> </ol>


**CUADRO Nro. 42**

	<p align="center"><b>GESTIÓN DE COBRANZA</b></p>
RESPONSABLES	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: 04
RECAUDACIÓN	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión por sectores de las mensualidades</li> <li>2. Realizar gestión de cobranza,</li> <li>3. Emisión de órdenes de desconexión a abonados deudores no localizados.</li> </ol>
<b>DTO DE OPERACIONES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión cartera vencida por sectores</li> <li>2. Realizar gestión de cobranza,.</li> <li>3. Emisión de órdenes de desconexión a abonados deudores no localizados.</li> <li>4. Distribución de órdenes de desconexión</li> <li>5. Entrega de facturas en blanco.</li> </ol>
<b>DTO.TÉCNICO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de orden de desconexión.</li> <li>2. Dirigirse al domicilio establecido.</li> <li>3. Verifica la dirección.</li> <li>4. Notificación al abonado.</li> <li>5. Cobranza en el domicilio.</li> <li>6. Emisión de factura a mano.</li> <li>7. Desconexión del servicio a los abonados</li> <li>8. Firma de órdenes ejecutadas.</li> <li>9. Entrega en oficina de órdenes de desconexión,</li> </ol>
<b>RECAUDACIÓN</b>  <b>DTO. DE OPERACIONES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción a técnicos de dinero recaudado y facturas.</li> <li>1. Recepción de órdenes a técnicos.</li> <li>2. Revisión del estado de órdenes.</li> <li>3. Registro en el sistema.</li> <li>4. Archivo de órdenes.</li> <li>5. Revisar a desconectados del mes anterior</li> </ol>

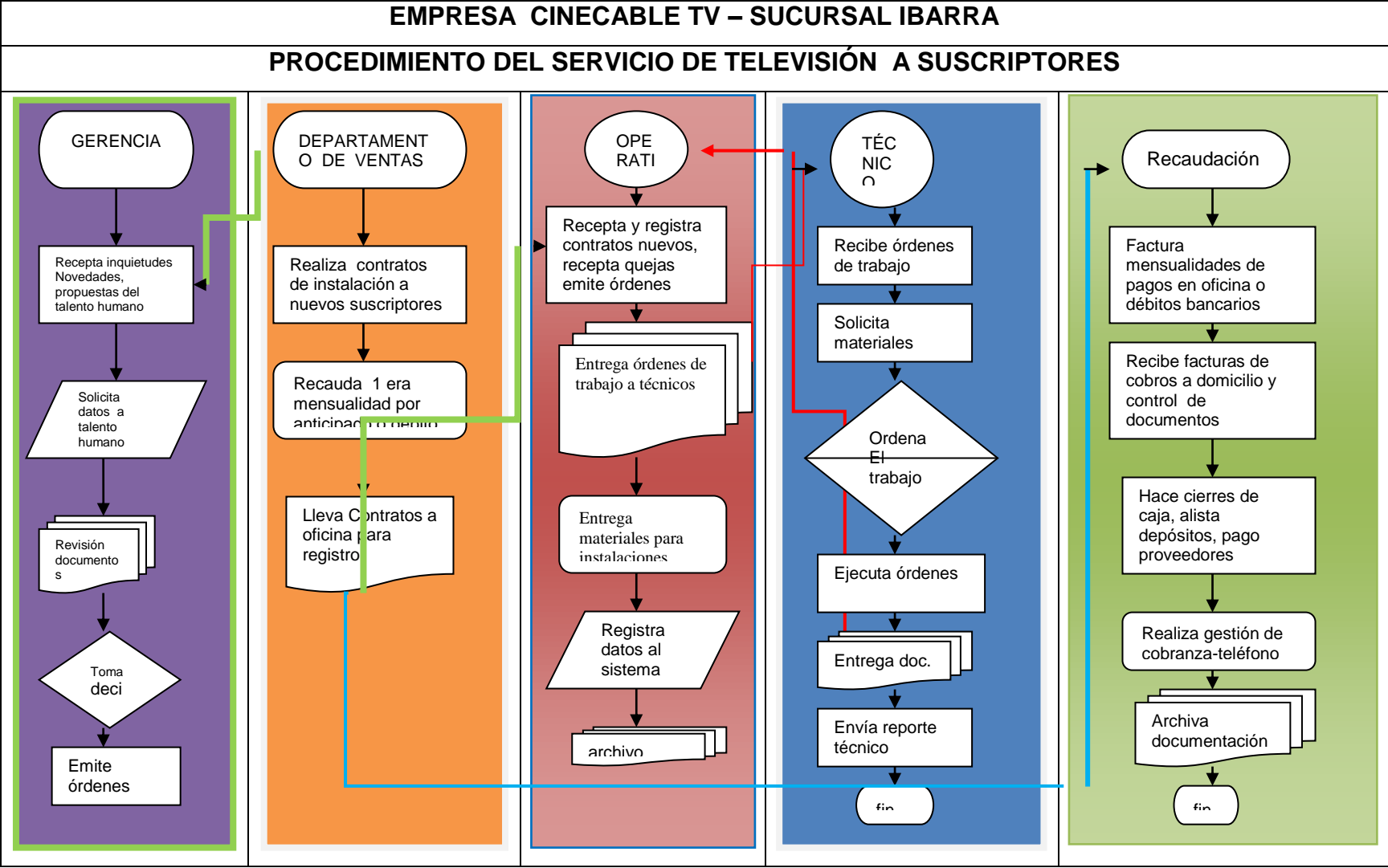
CUADRO Nro. 43	
	FACTURACIÓN
RESPONSABLES	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: 05
RECAUDACIÓN	<b>RECAUDACIÓN EN EFECTIVO O CHEQUE</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo de bienvenida.</li> <li>2. Pregunta el Nombre del Abonado.</li> <li>3. Buscar en el sistema.</li> <li>4. Confirma los datos.</li> <li>5. Informa el valor a pagar.</li> <li>6. Emite la factura.</li> <li>7. Recibe Comprobantes de retención emitidos por agentes autorizados por el SRI.</li> <li>8. Firma.</li> <li>9. Recibe el dinero/Cheque.</li> <li>10. Solicita firma adjunta de conformidad.</li> <li>11. Entrega de factura original.</li> </ol>
RECAUDACIÓN	<b>RECAUDACIÓN MEDIANTE DEBITO O TRANSFERENCIA BANCARIA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción del Reporte de débitos por instituciones financieras.</li> <li>2. Impresión de Reporte o transferencia individual.</li> <li>3. Emisión de facturas.</li> <li>4. Firma de facturas.</li> <li>5. Conciliación.</li> <li>6. Archivo de facturas.</li> <li>7. Notificar a los abonados, que no se pudo realizar el débito.</li> <li>8. Emisión de órdenes de desconexión del servicio de los abonados que no cancelan.</li> <li>9. Entrega de órdenes de desconexión a Secretaria Administrativa para su distribución.</li> </ol>



**CUADRO Nro. 44**

	AMPLIACIÓN DE RED
RESPONSABLES	DESCRIPCION DE PROCEDIMIENTO: 05
DTO. DE VENTAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identifica el Sector para posibles extensiones de red.</li> <li>2. Promociona el servicio a los moradores.</li> <li>3. Recepta solicitudes con firmas de respaldo.</li> <li>4. Presentar en la oficina de Gerencia Sucursal.</li> <li>5. Inspección del sector, gerente, técnico y vendedor responsable.</li> <li>6. Aprobación del proyecto.</li> </ol>
DTO. TÉCNICO	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de planos de ubicación de postes y envío al gerente Técnico de la matriz.</li> <li>2. Elabora el plano de red y envía materiales y elementos.</li> <li>3. Construcción de la nueva red.</li> </ol>
DTO. DE VENTAS	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realiza contratos a futuros subscriptores.</li> </ol>

3.3.9.9 Diagrama de flujo CUADRO # 45





### **3.3.10 Control interno**

“El Control Interno puede definirse como un conjunto de procedimientos, políticas, directrices y planes de organización los cuales tienen por objeto asegurar una eficiencia, seguridad y orden en la gestión contable y administrativa de la empresa”.

De acuerdo al enunciado de Control Interno; la presente Propuesta planteó y elaboró los Manuales Administrativos de funciones y procedimientos para cada Área. De igual manera se han creado las políticas las cuales al ser ejecutados por Cinecable Tv facilitarán las tareas de control, asegurando mayor % de eficiencia, seguridad y orden de las actividades.

#### **1. Procedimientos de control**

##### **Gerencia**

- Entrega de reportes de Gestión mensual a Gerencia General.

##### **Departamento operacional**

- Arqueos sorpresivos de materiales de instalación.
- Confirmación física de materiales & registro en Kárdex.
- Revisión de actividades en el sistema cable control & archivo físico de órdenes.
- Control de distribución de órdenes de trabajo al personal técnico.
- Recepción de reportes y novedades en la gestión de cobranza, ventas y trato al talento humano.
- Control de custodia de bienes materiales de oficina.

**Recaudación**

- Arqueos Sorpresivos de caja recaudadora.
- Cuadre de caja, facturación & efectivo, cheques o transferencias.
- Registro de toda recaudación al sistema.
- Control ordinario de secuencia de facturas.
- Confirmación de depósitos.
- Revisión de orden y registro de facturas físicas para el anexo del SRI.
- Revisión de facturas de proveedores & registro-sistema.
- Revisión de Archivo.

**Departamento técnico**

- Control de cumplimiento de tiempos y actividades en órdenes de trabajo.
- Control de responsabilidad en custodia de materiales y equipos propios de la actividad.
- Control en cumplimiento de normas y políticas de Seguridad Industrial.
- Observancia en la conducta y atención a los requerimientos de los abonados.
- Constatación física de buen estado de los vehículos.

**Departamento de ventas**

- Control de cumplimiento en políticas de Venta.
- Revisión del contenido de nuevos contratos.
- Entrega oportuna
- Registro inmediato de cobranza

**3.3.11 Gestión financiera**

*La gestión financiera por aplicarse en Cinecable Tv sucursal Ibarra se centra en el desarrollo de políticas y acciones que dirigen el conjunto de operaciones interrelacionadas, en el día a día de la empresa.*

### **3.3.11.1. Clasificación de las decisiones financieras**

**GESTIÓN DE TESORERÍA:** *Se han creado política para los activos donde se determina su composición en cantidad y distribución en el tiempo, para hacer frente a las obligaciones de pago, maximizando el rendimiento y minimizando el coste. Políticas del circulante.*

**GESTIÓN DE CLIENTES:** Abarca todo el proceso que lleva la venta de bienes o prestación de servicios, como condiciones de venta, cantidad de crédito a conceder, determinación de previsiones de cobros y cobros pendientes y control de las cuentas pendientes de cobrar.

**GESTIÓN DE PROVEEDORES:** *Es la otra cara de la moneda abarcando todo el proceso de compra de bienes o utilización de servicios.*

### **3.3.12 Plan de cuentas empresa Cinecable tv**

**CUADRO Nro. 46**

<b>1.</b>	<b>ACTIVO</b>
<b>1.1</b>	<b>CORRIENTE</b>
<b>1.1.1</b>	<b>DISPONIBLE</b>
1.1.1.01	CAJA
1.1.1.02	BANCOS
1.1.1.02.01	Banco PROCREDIT
<b>1.1.2</b>	<b>EXIGIBLE</b>

1.1.2.01	CUENTAS POR COBRAR
1.1.2.02	IVA EN COMPRAS
<b>1.1.3</b>	<b>INVENTARIOS</b>
1.1.3.01	MATERIALES DE INSTALACIÓN
<b>1.2</b>	<b>FIJO</b>
1.2.1	EDIFICIO HEAD- END
1.2.2	EQUIPO DE RETRASMISIÓN
1.2.3	MUEBLES Y ENSERES
1.2.4	EQUIPO DE OFICINA
1.2.5	EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.2.6	VEHÍCULOS
1.3	DEPRECIACIÓN ACUMULADA
1.3.1	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. EDIFICIO HEAD- END
1.3.2	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. EQUIPO DE RETRASMISIÓN
1.3.3	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. MUEBLES Y ENSERES
1.3.4	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. EQUIPO DE OFICINA
1.3.5	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. EQUIPO DE COMPUTACIÓN
1.3.6	(-) DEPRECIACIÓN ACUM. VEHÍCULOS
<b>2.</b>	<b>PASIVOS</b>
2.1	CORTO PLAZO
2.1.1	PROVEEDORES
2.1.1.01	CANALES INTERNACIONALES
2.1.1.02	PROVEEDORES NACIONALES
2.1.1.03	DERECHOS DE CONCESIÓN –SENATEL
2.1.2	IMPUESTOS
2.1.2.01	ICE COBRADO

2.1.2.02	IVA COBRADO
2.1.2.03	RFIR POR PAGAR 1%
2.1.2.04	RFIR POR PAGAR 2%
2.1.2.05	RFIR IVA 30%
2.1.2.06	RFIR DEL IVA 70%
2.1.2.07	23% IMPUESTO A LA RENTA
2.1.3	IESS POR PAGAR
2.1.3.1	PROVISIONES LABORALES
2.1.3.2	PRÉSTAMO AL IESS
2.1.4	15% PART A TRABAJADORES
<b>3.</b>	<b>PATRIMONIO</b>
3.1	CAPITAL
3.2	RESULTADOS
3.2.01	UTILIDAD DEL EJERCICIO ANTERIOR
3.2.02	UTILIDAD DEL EJERCICIO
<b>4.</b>	<b>INGRESOS</b>
4.1	INGRESOS OPERACIONALES
4.1.01	VENTAS
4.1.02	SERVICIO TECNICO
5.	COSTOS
5.1	COSTOS OPERATIVOS
5.1.01	SEÑAL TELEVISIVA
5.1.02	IMPORTACIONES
5.1.02.01	MATERIALES
5.1.02.02	EQUIPOS
<b>6</b>	<b>GASTOS</b>
<b>6.1</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS</b>
6.1.1	OBLIGACIONES LABORALES POR PAGAR
6.1.1.01	REMUNERACIÓN

6.1.1.02	APORTE PATRONAL
6.1.1.03	XIII SUELDO
6.1.1.04	XIV SUELDO
6.1.1.05	VACACIONES
6.1.1.06	FONDO DE RESERVA
6.2	<b>GASTOS DE OPERACIÓN</b>
6.2.01	AGUA, LUZ, TELÉFONO
6.2.02	ALQUILER DE POSTES
6.2.03	ARRIENDO OFICINAS
6.2.04	GUARDIANÍA
6.2.05	COMBUSTIBLE
6.2.06	SUMIN. DE OFICINA
6.2.07	ÚTILES DE ASEO
6.2.08	PUBLICIDAD Y PROPAGANDA
6.2.09	VARIOS
6.2.10	SEGURIDAD INDUSTRIAL
6.1.10.01	MANT. Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE RETRASMISIÓN
6.1.10.01	MANT. Y REPARACIÓN DE MUEBLES Y ENSERES
6.1.10.02	MANT. Y REPARACIÓN DE EQUIPOS DE OFICINA
6.1.10.03	MANT. Y REPARACIÓN EQUIPOS DE COMPUTACIÓN
6.1.10.04	MANT. Y REPARACIÓN VEHÍCULOS
6.2.11	GASTO VENTAS
6.2.11.01	COMISIONES

### 3.3.11.2. Análisis de índices financieros

#### Tarifa incluye impuestos

**CUADRO Nro. 47**

<b>Detalle</b>	<b>Nro.</b>	<b>Valor</b>	<b>Total</b>
Abonados Activos de TV (ICE+IVA)	2600	17,75	46150,00
Abonados Activos Internet (IVA)	100	38,08	3808,00
<b>total</b>		<b>USD</b>	<b>49958,00</b>

#### Tarifa no incluye impuestos

**CUADRO Nro. 48**

<b>Detalle</b>	<b>Nro.</b>	<b>Valor</b>	<b>Total</b>
Abonados Activos de TV	2600	13,78	35828,00
Abonados Activos Internet	100	34,00	3400,00
<b>total</b>		<b>USD</b>	<b>39228,00</b>

#### Inventarios

**CUADRO Nro. 49**

	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>
Proveedores	1374.08	1086.24	1232.19	105.3	1178.17

de materiales					
Materiales pequeños	205.02	24.87	22	40.83	31.00
Equipos de transmisión	224.65	599.4	10	355.08	497.12
<b>Total</b>	<b>1997.07</b>	<b>1710.51</b>	<b>1268.59</b>	<b>501.21</b>	<b>1706.29</b>

- **Activo corriente**

Cuentas por Cobrar (Promedio mensual) = **39228,00**

Inventario de materiales (reposición mensual)

**CUADRO Nro. 50**

<b>Materiales</b>	<b>cantidad</b>	<b>V/U</b>	<b>Total</b>
Cable RG6	10	100,00	1000,00
Spliters	100	2,00	200,00
conectores	500	0.25	125,00
Uniones	100	0,25	25,00
Router	15	24,00	360,00
<b>TOTAL</b>			<b>1710,00</b>

**CUADRO Nro. 51**

<b>IMPUESTOS</b>	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>
IVA COBRADO	5361.39	4725.55	5376.19	5361.27	4900.11
ICE COBRADO	5397.62	4707.26	5338.52	5310.17	4812.4
RETENCIÓN EN LA FUENTE	17.06	10.77	23.1	13.63	28.44
<b>IMPUESTOS</b>			1794.99		240.13
<b>TOTAL</b>	<b>10776.07</b>	<b>9443.58</b>	<b>12532.8</b>	<b>10685.07</b>	<b>9981.08</b>



<b>CUENTAS POR PAGAR CUADRO Nro.52</b>					
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>
Proveedores Internaciones	6047,45	6047,45	6047,45	6047,45	6047,45
Derechos de Concesión	862,25	862,25	862,25	862,25	862,25
<b>TOTAL</b>	<b>6909,7</b>	<b>6909,7</b>	<b>6909,7</b>	<b>6909,7</b>	<b>6909,7</b>

<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS CUADRO Nro.53</b>					
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>
Remuneración	3405,39	2163,57	2273,95	2340,62	2342,2
Aporte Patronal 12,15%	379,70	241,24	253,55	260,98	261,16
Aporte Individual 9,35%	318,40	202,29	212,61	218,85	219,00
Fondos de Reserva	139,91	149,8	151,46	151,46	151,46
Utilidades/decimos				2905,69	
<b>TOTAL</b>	<b>4243,40</b>	<b>2756,90</b>	<b>2891,57</b>	<b>5877,60</b>	<b>2973,81</b>

**CUADRO Nro.54**

<b>GASTOS OPERACIONALES</b>					
	<b>ENERO</b>	<b>FEBRERO</b>	<b>MARZO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAYO</b>
EMELNORTE (Alquiler de postes)	1429,52	1425,01	1434,77	1421,74	1425,01
EMELNORTE (HEAD END)	330,58	315,03	298,52	357,29	320,86
Energía eléctrica -Oficinas	30,22	37,20	33,58	28,5	17,26
Agua Potable	152,7	4	14,64	28,24	9,14
Teléfonos	48,5	30,22	33,52	6	36,94
Arriendo oficinas	416,25	416,25	416,25	416,25	416,25
Combustible	148,11	136,26	117,62	154,29	153,56
Aseo	16,25	22	28,25	26,57	38
Mantenimiento y reparación Vehículos	122,88	205,7	146,9	97,32	105,19
Mantenimiento de Equipos	53,4	233,68	5		70
Guardiania	55,6	24,55	24,55	24,55	24,55
Envíos y fletes	87,12	34	40	16,5	20,05
Útiles de oficina	169,34	41,2	11	4,8	21,01
Publicidad		30,48		73,04	55
Adecuaciones	240	110,03	150	57,47	70
Varios (pintura, refrigerio etc)	193,32		4,4		
<b>TOTAL</b>	<b>3493,79</b>	<b>3428,41</b>	<b>2759</b>	<b>2712,56</b>	<b>2461,96</b>

## COMISIONES MENSUALES DE VENTAS

CUADRO Nro. 55

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
<b>VENTAS</b>	844.27	851.73	576.66	705.41	581.77

CUADRO Nro. 56

VENTAS NETAS					
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
Ventas Brutas	50128,86	44246,66	50336,35	50211,9	46538,63
<-> Impuestos	10759,01	9432,81	10714,71	10671,44	9712,51
<b>TOTAL</b>	<b>39369,85</b>	<b>34813,85</b>	<b>39621,64</b>	<b>39540,46</b>	<b>36826,12</b>

### 3.3.12.1 Estado de resultados

CINE CABLE TV  
RUC: 0491500972001  
ESTADO DE RESULTADOS  
SUCURSAL IBARRA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL  
2012

<b>4 INGRESOS</b>	<b>492.514,41</b>
<b>4.1 INGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>492.514,41</b>
4.1.1 VENTAS	492.514,41
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS CON	
4.1.1.01 TARIFA 12%	492.514,41
<b>5 &lt;-&gt;COSTOS</b>	<b>357.234,13</b>
<b>5.1 COSTOS OPERATIVOS</b>	<b>357.234,13</b>
5.1.1 SEÑAL TELEVISIVA	72.569,36
5.1.2 IMPORTACIONES	39.347,32
5.1.2.01 MATERIALES	20.446,75
5.1.2.02 EQUIPOS DE TRANSMISION	244.870,70
<b>= UTILIDAD BRUTA</b>	<b>135.280.28</b>
<b>6 &lt;-&gt; GASTOS</b>	<b>79.865,53</b>
6.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS	47.764,96
6.2 GASTOS OPERATIVOS	18.900,57
6.3 GASTOS DE VENTAS (COMISIONES)	13.200,00
<b>= UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>55.414,75</b>
<->22 % IMPUESTO A LA RENTA	12191,25
<b>= UTILIDAD ANTES DE PT</b>	<b>43223,50</b>
<->15% PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	6483,53

= UTILIDAD DEL EJERCICIO

**36739,97**

**3.3.12.2 Estado de resultados**

CINE CABLE TV  
RUC: 0491500972001  
ESTADO DE RESULTADOS  
SUCURSAL IBARRA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MAYO DEL  
2013

<b>4 INGRESOS</b>	<b>190.171,92</b>
<b>4.1 INGRESOS OPERATIVOS</b>	<b>190.171,92</b>
4.1.1 VENTAS	190.171,92
VENTAS NETAS LOCALES GRAVADAS	
4.1.1.01 CON TARIFA 12%	190.171,92
<b>5 &lt;-&gt; COSTOS</b>	<b>48.795,84</b>
<b>5.1 COSTOS OPERATIVOS</b>	<b>48.795,84</b>
5.1.1 SEÑAL TELEVISIVA	34.548,50
5.1.2 IMPORTACIONES	7.123,67
5.1.2.01 MATERIALES	5.497,42
5.1.2.02 EQUIPOS DE TRASMISION	1.626,25
<b>= UTILIDAD BRUTA</b>	<b>141.376,08</b>
<b>6 &lt;-&gt; GASTOS</b>	<b>36.457,60</b>
6.1 GASTOS ADMINISTRATIVOS	18.743,28
6.2 GASTOS OPERATIVOS	14.154,48
6.3 GASTOS DE VENTAS (COMISIONES)	3.559,84
<b>= UTILIDAD OPERACIONAL</b>	<b>104.918,48</b>
<->23 % IMPUESTO A LA RENTA	24.131,25
<b>= UTILIDAD ANTES DE PT</b>	<b>80.787,23</b>

<->15%	PARTICIPACIÓN	12.118,08
TRABAJADORES		
= UTILIDAD DEL EJERCICIO		<b><u>68.669,15</u></b>

### 3.3.12.3 Balance general

CINE CABLE TV  
RUC: 0491500972001  
BALANCE GENERAL  
SUCURSAL IBARRA  
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE  
DEL 2012

<b>1</b>	<b>ACTIVOS</b>	<b><u>145.455,95</u></b>
<b>1.1</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>33.750,25</b>
<b>1.1.1</b>	<b>DISPONIBLE</b>	22.689,36
1.1.1.02	BANCOS	22.689,36
<b>1.1.2</b>	<b>EXIGIBLES</b>	9.850,49
1.1.2.01	CUENTAS POR COBRAR	9.850,49
<b>1.1.3</b>	<b>INVENTARIOS</b>	1.210,40
<b>1.2</b>	<b>FIJO</b>	<b>111.705,70</b>
1.2.1	EDIFICIO HEAD END	54.856,40
1.2.2	EQUIPOS DE RETRASMISION	35.900,00
1.2.3	MUEBLES Y ENSERES	780,00
1.2.4	EQUIPO S DE OFICINA	280,56
1.2.5	EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	2.200,00
1.2.6	VEHÍCULOS	24.368,74
	DEPRECIACION ACUMULADA ACTIVO	6.680,00
<->	FIJO	
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>26.973,98</b>
<b>2.1</b>	<b>PASIVOS CORRIENTES</b>	26.973,98
2.1.1	PROVEEDORES	6.907,65
2.1.2	IMPUESTOS	10.756,45
2.1.3	IESS POR PAGAR	674,86
2.1.4	15% PART A TRABAJADORES POR	8.635,02

PAGAR

**3 PATRIMONIO**

**118.481,97**

3.1 CAPITAL

118.481,97

TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO

**145.455,95**

**3.3.12.4 balance general**

CINE CABLE TV

RUC: 0491500972001

BALANCE GENERAL

SUCURSAL IBARRA

DEL 01 DE ENERO AL 31 DE MAYO

DEL 2012

**1 ACTIVOS**

**152.172,07**

**1.1 ACTIVOS CORRIENTES**

**41.888,86**

**1.1.1 DISPONIBLE**

35.670,28

1.1.1.02 BANCOS

35.670,28

**1.1.2 EXIGIBLES**

5.873,58

1.1.2.01 CUENTAS POR COBRAR

5.873,58

**1.1.3 INVENTARIOS**

345,00

**1.2 FIJO**

**110.283,21**

1.2.1 EDIFICIO HEAD END

56.320,85

1.2.2 EQUIPOS DE RETRASMISION

34.933,06

1.2.3 MUEBLES Y ENSERES

702,00

1.2.4 EQUIPO S DE OFICINA

252,50

1.2.5 EQUIPOS DE COMPUTACIÓN

1.466,74

1.2.6 VEHÍCULOS

19.494,99

DEPRECIACION ACUMULADA

<-> ACTIVO FIJO

2.886,93

**2 PASIVOS**

**30.463,27**

**2.1 PASIVOS CORRIENTES**

30.463,27

2.1.1 PROVEEDORES

6.909,70

2.1.2 IMPUESTOS

9.981,08

2.1.3 IESS POR PAGAR

631,62

15% PART A TRABAJADORES POR		
2.1.4 PAGAR	12.940,87	
<b>3 PATRIMONIO</b>		<b>121.708,80</b>
3.1 CAPITAL	121.708,80	
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO		<b><u>152.172,07</u></b>

### 3.3.13 Índices financieros

#### 3.3.13.1 Capital de trabajo

Capital de trabajo= Activo Corriente - Pasivo Corriente
---

Capital de trabajo **2012**=33.750,25 - 26.973,98

Capital de trabajo **2012**=**6676,27**

Capital de trabajo **MAYO 2013** = 41.888,86 - 30.463,27

Capital de trabajo **MAYO 2013** = **11424,59**

**ANÁLISIS:** El Capital de trabajo no es un índice definido, pero su cálculo se lo utiliza para conocer el valor del dinero que queda para operar. Durante el año 2012 podemos analizar que a fin de periodo luego de haber pagado el pasivo corrientes o las deudas inmediatas de tuvo como capital de trabajo **6676,27 USD** para seguir operando, para el quimestre 2013 se ha podido analizar que tenemos una mejor condición porque el capital de trabajo disponible es superior **11424,59 USD** lo que se determinaría como mejor estabilidad y disponibilidad para operar.

#### 3.3.13.2 Índice de liquidez



$$\text{Índice de liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Índice de liquidez 2012} = \frac{33.750,25 - 1.210,40}{26.973,98}$$

$$\text{Índice de liquidez 2012} = 1,21 \text{ (veces)}$$

$$\text{Índice de liquidez MAYO 2013} = \frac{41.888,86 - 345,00}{30.463,27}$$

$$\text{Índice de liquidez MAYO 2013} = 1,36 \text{ (veces)}$$

**ANÁLISIS:** El resultado se expresa en número de veces. Indica que la empresa Cine Cable tv durante el periodo 2012, luego de cumplir con sus obligaciones, mantenía la capacidad de cubrir en 1,21 veces su pasivo corriente con su activo corriente; sin necesidad de vender el inventario; mientras que durante el quimestre del 2013 presenta la capacidad de cubrir su pasivo en un 1,36 (veces) con su activo corriente.

### 3.3.13.3 Razón corriente

$$\text{Razón Corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Razón Corriente 2012} = \frac{33.750,25}{26.973,98}$$

$$\text{Razón Corriente 2012} = 1,25 \text{ (veces)}$$

$$\text{Razón Corriente MAYO 2013} = \frac{41.888,86}{30.463,27}$$

$$\text{Razón Corriente MAYO 2013} = 1,38 \text{ (veces)}$$

**ANÁLISIS:** La Razón Corriente indica que la empresa tuvo durante el periodo 2012 la capacidad de 1,25 (veces) para cumplir con sus obligaciones, deudas o pasivos a corto plazo y a fin de quimestre del presente año presenta una capacidad de 1,38(veces) para seguir cumpliendo con las obligaciones actuales.

Entre más elevado sea este coeficiente, mayor será la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones a corto plazo.

#### 3.3.13.4 Endeudamiento sobre activos totales

$$\text{Indicador de Endeudamiento} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo total}} \times 100$$

$$\text{Indicador de Endeudamiento 2012} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo total}} \times 100$$

$$\text{Indicador de Endeudamiento 2012} = \frac{26.973,98}{145.455,95} \times 100$$

$$\text{Indicador de Endeudamiento 2012} = 18,54 \%$$

$$\text{Indicador de Endeudamiento MAYO 2013} = \frac{30.463,27}{152.172,07} \times 100$$

Indicador de Endeudamiento **MAYO 2013 = 20 %**

**ANÁLISIS:** En el año 2012 el valor pasivo representaba un porcentaje de 18,54% frente al activo total y para el año 2013 aunque no existe mayor diferencia, el 20% representa el valor pasivo al primer quimestre frente a los activos. Estos porcentajes se presentaron porque se desconectó a los abonados que adeudaban más de 3 meses y las cuentas por cobrar aumentaron.

### 3.3.13.5 Margen bruto de utilidad (MB)

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB)} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB) 2012} = \frac{341.250,41}{492.514,41}$$

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB)} = 0,69$$

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB)} = 69 \%$$

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB) MAYO 2013} = \frac{141.376,08}{190.171,92}$$

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB)} = 0,74$$

$$\text{Margen bruto de utilidad (MB)} = 74 \%$$

**ANÁLISIS:** Indica que el porcentaje del año 2012 fue de 69% este porcentaje es lo que queda sobre las ventas después que Cine cable TV

haya pagado a sus proveedores. Sin embargo durante primer quimestre del 2013 presenta un porcentaje mayor de 74% en su utilidad bruta lo que da lugar a reconocer una buena gestión de la empresa, al desconectar a los abonados deudores se recuperó cartera vencida ,incrementó el margen de utilidad.

### 3.3.13.6 margen de utilidades operacionales (MO)

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO)} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO) 2012} = \frac{35.414,75}{492.514,41}$$

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO) 2012} = 0,072$$

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO) 2012} = 7\%$$

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO) MAYO 2013} = \frac{104.918,48}{190.171,92}$$

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO) MAYO 2013} = 0,55$$

$$\text{Margen operacional de utilidad (MO) MAYO 2013} = 55\%$$

**ANÁLISIS:** El porcentaje del valor de las utilidades netas en el año 2012 fue de 7 % en vista de que la empresa realizo una fuerte inversión en la implementación del servicio de internet e incremento de canales en la señal televisiva, dando lugar a este porcentaje como el valor que gana la

empresa en cada venta. Por el contrario una vez en el primer quimestre del presente año se obtiene un porcentaje de 55% de utilidad operacional de cada venta.

### 3.3.13.7 Margen neto de utilidad (MN)

$$\text{Margen neto de utilidad (MN)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

$$\text{Margen neto de utilidad (MN) 2012} = \frac{23.178,95}{492.514,41}$$

$$\text{Margen neto de utilidad (MN) 2012} = 0,05$$

$$\text{Margen neto de utilidad (MN) 2012} = 5\%$$

$$\text{Margen neto de utilidad (MN) MAYO 2013} = \frac{68.669,15}{190.171,92}$$

$$\text{Margen neto de utilidad (MN) 2013} = 0,36$$

$$\text{Margen neto de utilidad (MN) 2013} = 36\%$$

**ANÁLISIS:** El 5% fue el porcentaje en el año 2012 que quedó en cada venta después de deducir todos los gastos incurridos en el año incluyendo los impuestos; mientras que para el presente año según el análisis y cálculos elaborados cine cable Tv presenta un 36% de utilidad luego de pagar al estado y demás gastos de operación incurridos lo que se podría concretar definiendo a una muy buena utilidad para este periodo.



## CAPITULO IV

### 4. IMPACTOS

#### 4.1 Análisis de impactos

El presente capítulo constituye un análisis detallado de los aspectos, positivos y negativos que generó el proyecto en las diferentes áreas de Cine cable tv.

De las variadas metodologías existentes para realizar el análisis de impactos se ha escogido la que más se adapta al contexto de la presente gestión, por ser de fácil desarrollo, comprensión, efectiva y real.

- Para interpretar los impactos utilizamos una matriz de impactos, sobre la cual asignaremos los siguientes valores numéricos para luego calcular y determinar el nivel de impacto.

-3	Impacto alto negativo
-2	Impacto negativo
-1	Impacto bajo negativo
0	No existen impactos
1	No existen impactos
2	Impacto medio positivo
3	Impacto alto positivo

- Se coloca en cada matriz los rangos de impactos en forma horizontal, mientras que verticalmente se determina una serie de indicadores que darán información de cada una de las áreas.
- Se asigna un nivel de impacto a cada uno de los indicadores.
- Se determina el nivel de impacto de área matemáticamente, para lo cual se obtiene la sumatoria de los indicadores establecidos y este resultado se lo divide para el número de los indicadores.
- Bajo cada matriz se realiza un breve análisis de indicador por indicador, en el cuál se argumenta o se explica las razones por las que se asignó determinado nivel de impacto.
- Una vez realizadas las matrices de cada área se plantea una matriz general de impactos que utilizando los ítems mencionados anteriormente permiten establecer el impacto global de la gestión. Lógicamente en la primera columna se sustituyen los indicadores por las áreas.

#### 4.2 Impacto económico

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
Optimización de recursos							x
Incremento en nivel de ventas						x	
Incremento en nivel de cobranza						x	
Mayor competitividad							x
rentabilidad							x
<b>TOTAL</b>						4	9
<b>NIVEL DE IMPACTO <math>13/5 = 2,6</math> Impacto alto positivo 3</b>							<b><math>\Sigma</math> 13</b>



## ANÁLISIS:

- Un Plan de Gestión apoyado en la Planificación e implementación de estrategias, proyectos, estructura organizacional, manuales entre otros; generará un impacto alto positivo en la **optimización del recurso económico y material** que posee Cine Cable. La asignación de responsabilidades, e identificación de los aspectos más problemáticos dará lugar al aprovechamiento racional y eficaz de este recurso en beneficio y crédito empresarial.
- **Mayor Competitividad** obtiene un nivel alto positivo en ponderación, porque se asume que implementado el Plan de Gestión Administrativo Contable y Financiero; la empresa no solo estará organizada, por el contrario podrá competir y posicionarse frente a otras empresas como líder en el mercado.
- El Obtener **Rentabilidad** es en sí, la finalidad del presente Plan de Gestión, de manera que la unión de los esfuerzos se reflejen en las utilidades obtenidas, para posteriormente distribuirlas tanto a la empresa como al trabajador en gratificación.

### 4.3 Impacto social

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
Excelencia Empresarial							x
Ambiente Laboral							x
Estabilidad laboral						x	
Mayor cobertura del servicio							x
Satisfacción del Cliente							x
<b>TOTAL</b>						2	12
<b>NIVEL DE IMPACTO <math>14/5 = 2,8</math> Impacto alto positivo 3</b>							<b>Σ 14</b>

## ANÁLISIS:

- El Plan de Gestión será de gran utilidad para alcanzar la **Excelencia Empresarial** de la organización, porque incluye un conjunto de prácticas sobresalientes y el logro de resultados. Se orientan a la atención esmerada del cliente, mejora continua e innovación, liderazgo, perseverancia y demás procesos y hechos que implican a personas, por tal razón este indicador pondera un Impacto alto positivo de 3, en vista de la gran responsabilidad social y reto que asume el talento humano de Cine Cable Tv.
- Gracias a los cambios organizativos y beneficiosos que aporta el Plan de Gestión el impacto que genera es alto positivo es decir; la empresa gozará de un **ambiente laboral** de gran incidencia en el desempeño y productividad del trabajador para que rinda en todo su potencial. No basta con que tenga el entrenamiento y las herramientas necesarias, sino que se sienta cómodo en su trabajo, en el medio, con sus compañeros y sobre todo, con sus jefes o líderes.
- A través de la Estrategia Operativa que plantea el presente Plan de Gestión, brindar una **mayor cobertura del servicio** a nuevos sectores es una de las prioridades. Este indicador es de impacto alto positivo 3 porque la finalidad de la empresa es implementar nuevos proyectos de élite en cuanto a la extensión de Red.
- El indicador **Satisfacción del cliente**, tiene un impacto de 3 alto positivo porque es el resultado de realizar una excelente gestión tanto administrativa como operativa. Se reconoce al cliente como el pilar fundamental en el desarrollo y auge empresarial.

#### 4.4 Impacto empresarial

INDICADOR \ NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
Gestión eficiente y eficaz							x
Control interno							x
Mejoramiento Continuo						x	
Prestigio Empresarial							x
<b>TOTAL</b>						2	9
<b>NIVEL DE IMPACTO <math>11/4 = 2,75</math> Impacto alto positivo 3</b>							<b><math>\Sigma</math> 11</b>

#### ANALISIS:

- **Gestión eficiente y eficaz** tiene ponderación 3 de impacto alto positivo porque significa que durante la aplicación del Plan de Gestión se aprovechará en forma racional los recursos propios de la empresa, minimizando los costos y gastos de gestión en materia y tiempo. Ser eficaz incluye el alcance de los objetivos y metas fijados en la propuesta Administrativa, Contable y financiera del Plan.
- **El Control Interno** es un impacto alto positivo de ponderación 3 porque contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa. Al poner en marcha el Plan de Gestión, la propuesta se fija en evaluar procedimientos administrativos, contables, financieros, niveles de autoridad, administración del personal, métodos y sistemas; detectar las irregularidades, errores y propuestas de pronta solución.

- La aplicación del Plan de Gestión incidirá en el ***prestigio empresarial*** generando un impacto alto positivo de 3 como ponderación. Cine Cable Tv gozará de organización, lineamientos, objetivos y metas por cumplir a más de las exigencias y expectativas del suscriptor para alcanzar dicho reconocimiento.

#### 4.5 Impacto educativo

INDICADOR \ NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
Capacitación del Talento Humano							x
Manual de políticas y procedimientos							x
Normativa tributaria						x	
Motivación laboral						x	
<b>TOTAL</b>						4	6
<b>NIVEL DE IMPACTO 10/4 = 2,5 Impacto alto positivo 3</b>							<b>Σ 10</b>

#### ANALISIS:

- El Plan de Gestión propone la ***Capacitación del Talento Humano*** en temas de actualidad, que complementen los conocimientos para el desempeño eficiente de funciones. Que la herramienta primordial del trabajador de Cine cable Tv sea conocer bien su oficio y campo de acción.
- **El Manual de Políticas y Procedimientos** genera un impacto alto positivo de 3 en el talento humano en vista de que su finalidad es fomentar la iniciativa, el trabajo en equipo, la coordinación e

integración de esfuerzos para lograr una eficiente administración y alcance de los objetivos.

- **La Normativa Tributaria** es de alto impacto positivo por ser un tema de actualidad que involucra o todos los integrantes de la empresa porque en si toda actividad económica va de la mano con el aspecto tributario.
- La **Motivación Laboral** como eje principal del Plan de Gestión por ser el talento humano uno de los pilares más valioso y motor que puede garantizar el éxito empresarial. Su impacto es alto positivo ponderación 3.

#### 4.6 Impacto ético

INDICADOR \ NIVEL DE IMPACTO	-3	-2	-1	0	1	2	3
Valores Institucionales							x
Motivación Personal							x
Cultura Empresarial							x
<b>TOTAL</b>						0	9
<b>NIVEL DE IMPACTO <math>9/3 = 3</math> Impacto alto positivo 3</b>							$\Sigma$ 9

#### ANALISIS:

- Mediante la propuesta del Plan de Gestión se inculcará al Talento Humano **Valores Institucionales** que permitan crear un ambiente de compromiso y cambio a favor del progreso de la empresa, llevar de forma transparente cada una de las actividades y

difundirlos continuamente para un desempeño ético y profesional. Este indicador generará un impacto positivo alto de 3 en Cine Cable Televisión.

- En la Planificación Operativa la **Motivación del Personal** involucra el aumento de autoestima, actitud mental positiva, liderazgo y éxito en el talento humano. Realizar las actividades con mentalidad profesional es el objetivo de la empresa. Este indicador muestra un nivel alto positivo.
- El Plan de Gestión propone una **Cultura Empresarial** de alto impacto positivo. Es poner en marcha un conjunto de valores y creencias que configuran la esencia y personalidad de una empresa. Como primer paso mediante la comunicación se fomentará la misión, visión objetivos, es decir saber quiénes somos y a donde queremos llegar a través de nuestra capacidad adquirida.

#### 4.7 Impacto general

NIVEL DE IMPACTO INDICADOR	-3	-2	-1	0	1	2	3
Económico							x
Social							x
Empresarial							x
Educativo							x
Ético							x
<b>TOTAL</b>						0	15
<b>NIVEL DE IMPACTO <math>15/5 = 3</math> Impacto alto positivo 3</b>							<b><math>\Sigma</math> 15</b>

**ANALISIS:**

El Plan de Gestión Administrativo, Contable y Financiero en la empresa Cine cable tv generará un impacto alto positivo. La planificación basada en proyectos, políticas y estrategias; proporcionará un marco general y línea de trabajo, facilitando la asignación de responsabilidades en los distintos ámbitos de la gestión e identificando los aspectos más problemáticos; se dará uso racional a los recursos materiales, humanos, económicos y se comprometerá al talento humano para un trabajo eficiente, responsable y enfocado en el logro de objetivos.





## CONCLUSIONES

La aplicación de la presente propuesta del Plan de Gestión Administrativo, Contable y Financiero para Cine Cable Tv, contribuirá fundamentalmente adoptar una herramienta dinámica esencial que pondrá fin a las improvisaciones y actividades empíricas para dar apertura a la planificación de actividades, aplicación de políticas, procedimientos, estrategias, líneas de trabajo, conocimiento de la Normativas Contable y Tributaria vigente. Todo en función de llevar una actividad económica eficiente y capaz de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

- Cine Cable Tv Ibarra carece de estructura organizacional lo cual no le permite identificar con claridad los niveles de autoridad internos en la sucursal.
- Poseen un software que se limita al registro de información y generación de reportes. La contabilidad se la lleva externa a la empresa; lo que limita a la gerencia en la toma de decisiones. No se hace uso de la información financiera.
- La empresa no tiene definido los procedimientos de las áreas, lo que dificulta evaluar en el empleado el tiempo y la eficiencia con que realiza las actividades, en definitiva no están siendo evaluados; lo que no permite determinar si los recursos empleados están siendo aprovechados eficientemente.
- Se evidenció que Cinecable Tv no ha determinado técnicas de control que le permitan asegurar mayor % de eficiencia, seguridad y orden de las actividades, lo que retrasa evidentemente la emisión de un informe gerencial a los Accionistas de la Empresa.

- La actual competencia y la falta de iniciativa por parte del talento humano ha provocado un estancamiento frente al surgimiento de otras empresas. La empresa no hacer uso de herramientas dinámicas de actualidad como es la aplicación planes, proyectos, manuales, estrategias entre otros .
- Aún la empresa no ha elaborado un documenta que marque las pautas o líneas de acción a seguir, y haga frente a la actual competencia. es necesario implantar políticas que fomenten el trabajo en equipo, la coordinación e integración de los esfuerzos.
- Cinecable tv Ibarra, es una empresa que pese a las falencias y limitaciones se ha mantenido en el mercado local. Por tal motivo es necesario apoyar a la presente gestión, con una herramienta de trabajo clave como es la presente propuesta “Plan de Gestión Administrativo Contable y Financiero”.

## RECOMENDACIONES

- En la actualidad se recomienda a Cine Cable Tv hacer uso de herramientas dinámicas disponibles en la Administración, que impulsen a la empresa la adopción de un modelo de Gestión emprendedor, en beneficio de los suscriptores y socios del negocio. La presente propuesta contiene un Plan de Gestión Administrativo, Contable y Financiero de transcendencia, innovación, mejoras y desarrollo empresarial.
- Para mejorar el desempeño de actividades, enfrentar los principales problemas e introducir una forma de gestión moderna se recomienda implementar procesos administrativos y contables que avalen la presente gestión; de modo que la empresa se oriente a la eficacia en el logro de objetivos y eficiencia en el manejo de los recursos.
- La estructura de una empresa es uno de los elementos clave de la organización porque permite que la empresa sea competitiva, organizada y este mayormente preparada ante cualquier amenaza. El hacer uso de un Organigrama evitará confusión de la autoridad competente y facilitará el designio de funciones.
- Es necesario implementar un manual de funciones y procedimientos que contribuya como herramienta de desarrollo. Sirva como instrumento de comunicación y evite la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Se debe diseñar un perfil ocupacional para cada área de trabajo, basado en ámbito de competencia, educación, formación, valores, responsabilidad, actitudes entre otros, que facilite la contratación del personal calificado.

- Es de vital importancia elaborar un manual de procedimientos, que contenga en detalle las actividades y tareas a cumplir según las disposiciones del reglamento, que permita definir los lineamientos generales aplicables a la empresa.
- Se recomienda capacitar constantemente al talento humano en temas que contribuyan al conocimiento del puesto de trabajo, manejo de conflictos, aumento de confianza etc. Desarrollando un sentido de progreso personal.
- Es necesario concienciar al talento Humano sobre la importancia de la información oportuna, para que la autoridad líder puede emitir un análisis y juicio a la labor realizada y pueda cumplir con reportar a los socios a través del análisis de indicadores.
- Es recomendable conocer todo riesgo al que la empresa se enfrenta en su diario vivir; para lo cual se recomienda dar uso correcto a la presente propuesta de Plan de Gestión Administrativo Contable y Financiero diseñado para la Sucursal Ibarra. Seguros de obtener resultados positivos se recomendará su aplicación en el resto de sucursales del país.

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

### BIBLIOGRAFIA

- ZAPATA, Pedro (2011) Contabilidad General, 7<sup>a</sup> Ed, Editorial Copyringht, Bogotá\_Colombia.
- MANTILLA, Samuel (2009) Auditoría del CONTROL INTERNO, 2<sup>a</sup> Ed, Ecoe Ediciones, Bogotá\_Colombia.
- ISAZA, Alejandro (2012) Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad, 1<sup>a</sup> Ed, Ediciones de la U, Bogotá\_Colombia.
- SINISTERRA Gonzalo, Polanco Luis, Henao Harvey (2011), Contabilidad- Sistema de información para las organizaciones, 6<sup>a</sup> Ed, Mc Graw Hill, Bogotá\_Colombia.
- HERNANDEZ Sergio (2012), ADMINISTRACIÓN teoría, Proceso, áreas funcionales y estrategias para la competitividad, 3<sup>a</sup> Ed, Mc Graw Hill, México-México.
- PRIETO Jorge (2012), GESTIÓN Estratégica Organizacional, 2<sup>a</sup> Ed, Ecoe Ediciones, Bogotá\_Colombia.
- KOONTZ Harold, Weihrich Heinz (2013) ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN, 8<sup>a</sup> Ed, Mc Graw Hill ,México-México.
- WARREN C, REEVE J, DUCHAC J, (2010) CONTABILIDAD ADMINISTRATIVA, 10<sup>a</sup> Ed, Cosegraf, México-México.

- FRANKLIN Enrique, (2012) ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS, 3<sup>a</sup> Ed, Mc Graw Hill, México-México.
- PINDADO Julio, (2012) FINANZAS EMPRESARIALES, 1<sup>a</sup> Ed, Ediciones Paraninfo, S.A I, Madrid- España.

## **LINCOGRAFIA**

<http://www.grupotvcable.com>

<http://www.sri.gob.ec/web/guest/67>

<http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/default.htm>

[www.frrg.utn.edu.ar/Apuntes/II2/ManualesAd.ppt](http://www.frrg.utn.edu.ar/Apuntes/II2/ManualesAd.ppt)

<http://blog.undermedia.com.ec/index.php/etapas-para-realizar-una-planeacion-estrategica-de-de-negocios/>

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/plesne.htm>

<http://ecuadorcontable.com/casa/index.php/biblioteca/financiera/analisis/82-analisis-financiero>

# ANEXOS

**ANEXO1**  
**FORMATO DE ENTREVISTA**

**ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE CINECABLE TV**  
**SUCURSAL IBARRA**

1. ¿La Empresa Cine Cable tv Ibarra cuenta con un Plan estratégico?
  - c. ¿Cuál es el plan Operativo?
  - d. ¿En base a qué aspectos planifica su trabajo?
2. ¿Dispone la empresa de algún tipo de Estructura Organizacional para el desempeño de funciones y actividades?
3. ¿Cine cable Tv tiene elaborado el organigrama de la estructura de la empresa?
4. ¿La empresa ha hecho entrega del respectivo manual, en el cual se indique la autoridad, funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo?
5. ¿El área administrativa cuenta con su respectivo manual de procedimientos?
6. ¿Existe un adecuado control y evaluación de las actividades realizadas en la empresa?



7. ¿Considera usted; que para facilitar el trabajo, mejorar la calidad y eficiencia, es necesario aplicar la departamentalización en la empresa?
8. ¿El Talento Humano obedece únicamente a las órdenes que usted en calidad de gerente emite?
9. ¿La empresa brinda algún tipo de motivación al talento Humano?
10. ¿Durante su gestión gerencial que hechos relevantes y logros se han producido en la empresa?
11. ¿Estaría Ud. de acuerdo en la Elaboración de un Plan de Gestión Administrativo, Contable, Financiero que contribuya al alcance de los objetivos y a una mejor orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas?

**ANEXO 2**  
**FORMATO DE ENTREVISTA**  
**ENTREVISTA APLICADA AL CONTADOR GENERAL DE CINECABLE**  
**TV**

8. ¿Existen métodos y procedimientos establecidos para el manejo de la información contable?
9. ¿Cuenta la empresa con un Sistema Administrativo-Contable?
10. ¿Considera Usted que el Sistema instalado en la empresa provee de información confiable y oportuna?
11. ¿El área contable-financiera cuenta con su respectivo manual de procedimientos?
12. ¿Considera Usted que Cine cable Tv está en capacidad de cumplir toda responsabilidad y exigencia de los organismos de control del Estado Ecuatoriano?
13. ¿Considera usted; que para facilitar el trabajo, mejorar la calidad y eficiencia, es necesario aplicar la departamentalización en la Sucursal Ibarra?
14. ¿Estaría Ud. de acuerdo en la Elaboración de un Plan de Gestión Administrativo, Contable, Financiero que contribuya al alcance de los objetivos y a una mejor orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas?

## **ANEXO 3**

### **FORMATO DE ENCUESTA**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS  
CARRERA DE INGENIERIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
ENCUESTA DIRIGIDA AL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA  
CINECABLE TV DE LA CIUDAD DE IBARRA**

#### **OBJETIVO:**

La información recopilada por medio de esta encuesta tiene como objetivo analizar la estructura organizacional, los niveles de autoridad y valorar al Talento Humano en el desempeño de funciones asignadas en la presente gestión Administrativa.

#### **INSTRUCCIONES:**

Para responder las preguntas de esta encuesta, por favor llenar con una (x) en la opción que seleccione; además, cabe recalcar que puede responder con total confianza y libertad ya que la información proporcionada por usted es absolutamente confidencial y de mucha importancia para el mejoramiento de la misma. Gracias por su colaboración.

**Cargo:** .....

**Edad:** .....

**16.** Indique la instrucción académica que usted tiene

- Educación básica ☐
- Bachillerato ☐
- Título Universitario ☐
- Otros ☐

.....

**17. ¿Qué tiempo trabaja en la Empresa Cine cable tv sucursal Ibarra?**

- Menos de 1 año ☐
- Entre 1 a 2 años ☐
- Entre 3 a 4 años ☐
- Más de 4 años ☐

**18. ¿Qué le ha motivado a permanecer como trabajador de la Empresa Cine cable tv sucursal Ibarra?**

- El ambiente laboral ☐
- Tareas asignadas ☐
- Estabilidad laboral ☐
- Horario ☐
- Remuneración ☐
- Otros ☐

.....

**19. ¿Existe un documento escrito que detalle cada una de sus obligaciones, responsabilidades, alcance, limitaciones de la función que desempeña en la empresa?**

- Si ☐
- No ☐

.....

.....

**20.** ¿El Talento Humano obedece únicamente a las órdenes que el gerente de la sucursal emite?

- Si ☐
- No ☐

Porque.....

**21.** ¿Presenta reportes a un superior sobre las actividades realizadas?  
¿Con qué periodicidad?

- Diario ☐
- Semanal ☐
- Quincenal ☐
- Mensual ☐
- No presenta ☐

**22.** ¿Considera Ud. que el control de las actividades diarias de la empresa se pueden confirmar mediante el registro en el sistema informático instalado? Por medio de:

- Registro de órdenes de trabajo ☐
- Nro. de Contratos vendidos ☐
- Control de asistencia ☐
- Otros ☐

.....

.....

**23.** ¿La empresa ha evaluado el nivel de conocimiento para el desempeño de funciones?

- Si ☐

- No ☐

.....

**24.** ¿La empresa le ha brindado cursos de capacitación en su área laboral?

- Si ☐
- No ☐

**25.** ¿Cine cable tv Sucursal Ibarra cuenta con una planificación estratégica dónde se dé a conocer la Visión, Misión, objetivos, políticas y estrategias de la empresa?

- Si ☐
- No ☐
- No sabe ☐

**26.** ¿Dispone la empresa de un organigrama estructural?

- Si ☐
- No ☐
- No sabe ☐

.....

**27.** ¿La departamentalización es una herramienta de ayuda de las empresas que desean facilitar el trabajo, mejorar la calidad y eficiencia en las tareas, estaría de acuerdo en que se aplique en esta sucursal?

- Si ☐

- No ☐

Porque.....

**28.** ¿Cómo califica Ud. la comunicación ente empleados de cine cable tv Ibarra?

- Muy Buena ☐
- Buena ☐
- Mala ☐

Porque.....

**29.** ¿Qué alcances ha tenido la presente Gestión Administrativa?

- Planificación de actividades ☐
- Cumplimiento de tareas del personal ☐
- Mejoramiento de la Comunicación ☐
- Estabilidad del personal ☐
- Logro de objetivos y metas ☐
- Otros ☐

.....

**30.** ¿Considera Ud. que la empresa debe aplicar un plan de gestión administrativo, Contable y Financiero que contribuya al alcance de los objetivos y a una mejor orientación en la toma de decisiones y acciones planificadas?

- Si ☐
- No ☐
- No sabe ☐

.....

## ANEXO 4

## FICHA DE OBSERVACIÓN

[illegible]